

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**DIAGNÓSTICO, PROPUESTA Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN,
PARA LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL
USO DE LA RED SOCIAL *TIKTOK*.**

VILMA PATRICIA CAJBÓN CAJ

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2021

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio profesional supervisado

**Diagnóstico, propuesta y estrategia de comunicación, para la
Procuraduría de los Derechos Humanos en el uso de la red social *TikTok*.**

Vilma Patricia Cajbón Caj

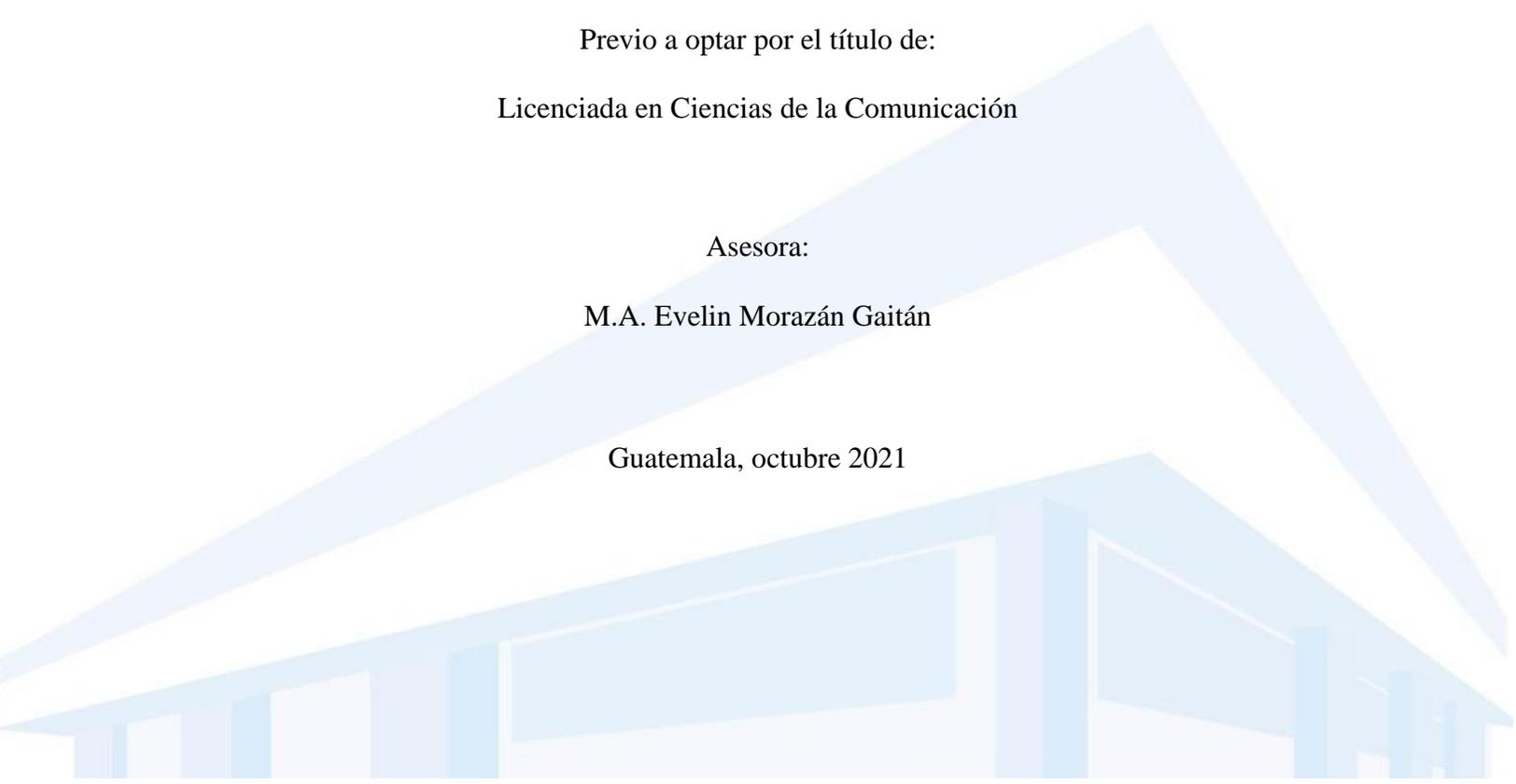
Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesora:

M.A. Evelin Morazán Gaitán

Guatemala, octubre 2021



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

Dr. José María Torres Carrera

Supervisoras

M. A. Evelin Morazán Gaitán

M. A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M. A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 15 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Vilma Patricia Cajbón Caj
Carné: 201022614
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **“Diagnóstico, propuesta y estrategia de comunicación, para la Procuraduría de los Derechos Humanos en el uso de la red social TikTok”** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de cinco (5) ejemplares impresos; así como tres (3) CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar un ejemplar a la institución o empresa, el resto a Coordinación del EPSL, que luego serán entregados a la Biblioteca Central, a Biblioteca de Flavio Herrera, y a Secretaría de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. Evelin Morazán Gaitán
Supervisora

Dr. José María Torres
Coordinador



Guatemala 23 de marzo de 2021
Ref.EPSL.Doc174

Máster:
Lesvia Salguero
Directora de Comunicación social
Procuraduría de los Derechos Humanos
Su Despacho

Distinguida Máster Salguero:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, a la estudiante **Vilma Patricia Cajbón Caj**, carné no. **201022614** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada en su institución, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle, por favor una carta de aceptación y trabajar por medios electrónicos, plataformas virtuales, presencial, semipresencial, o como la institución lo determine.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2021 de su institución, que la estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con medios electrónicos o plataformas virtuales, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que contribuya al mejoramiento del proceso de comunicación interna o externa de su institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPSL cuando las condiciones sanitarias lo permitan por la emergencia Sanitaria actual por el COVID-19.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Dr. José María Torres Castrera
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USA
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.
www.comunicacion.usac.edu

(502) 2418-892



————— ¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos! —————

Guatemala, 30 de marzo de 2021
DRRHH Of. 889-2021/NVMF-seaa

Doctor
José María Torres Carrera
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Doctor Torres Carrera:

Reciba un cordial saludo de la Dirección de Recursos Humanos.

De manera atenta me dirijo a usted con relación a la solicitud de pasantía que realizó a esta institución para que la estudiante: **Vilma Patricia Cajbón Caj** de la carrera Licenciatura en Ciencias de la Comunicación pueda llevar a cabo práctica en modalidad virtual.

Por lo anterior me permito informarle que dicha solicitud ha sido autorizada por esta Institución a partir del 8 de abril del presente año en la Dirección de Comunicación Social a cargo de la Licenciada Lesvia Josefina Salguero Sanabria, Directora de Comunicación Social; por lo que deberá previo a dar inicio deberá completar su expediente con los siguientes documentos:

1. Fotocopia de DPI
2. Fotocopia de carné universitario
3. Curriculum vitae con fotografía
4. Certificación de cursos
5. Antecedentes Penales
6. Antecedentes Policiales
7. Certificación RENAS

Los documentos deben enviarse escaneados en el orden detallado en formato PDF al correo electrónico salecio@pdh.org.gt, antes del jueves 08 de abril de 2021.

Agradeciendo su amable atención, me suscribo de usted.

Atentamente,


Núria Virginia Martínez Félix
Directora de Recursos Humanos
Procuraduría de los Derechos Humanos



Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido del presente trabajo.

Dedicatoria a:

Dios

Por haberme permitido llegar a este momento, brindarme cada día salud, amor, felicidad, entendimiento, fortaleza, sabiduría, y discernimiento para poder alcanzar las metas trazadas.

Mis padres

A mi madre (+), por ser ejemplo de dedicación, fuerza, amor, perseverancia, y hasta el último momento enseñarme a no perder la fe y la esperanza. A mi padre, por sus esfuerzos y sacrificios para que cada uno cumpliera sus metas, por enseñarme a ser una mujer fuerte, a no dejarme vencer por las adversidades que la vida pueda presentar.

Mi esposo

Por estar a mi lado desde el inicio de este sueño, ser mi apoyo incondicional, por creer en mí y no dejarme caer en los momentos difíciles.

Mi hijo

Por ser el motor que me impulsa a ser mejor persona día con día, por su paciencia y amor, para que recuerde que sin importar los inconvenientes que la vida le presenten, con perseverancia y trabajo duro puede alcanzar todo lo que se proponga.

Mis hermanos

Por el apoyo y amor incondicional, por estar a mi lado en cada momento de mi vida.

Mis amigos y familiares

Por su acompañarme en los momentos felices y tristes de mi vida, por las palabras de aliento para seguir adelante.

Agradecimientos a:

La Universidad de San Carlos de Guatemala

por ser la casa de estudios que alberga y enseña desde sus pasillos, a todo aquel que llegue a ella con sueños de superación, sin discriminación alguna.

La Escuela de Ciencias de la Comunicación

Por brindarme los conocimientos necesarios, para poder culminar mi carrera.

Dr. José María Torres

Por el apoyo y la dedicación demostrado durante este proceso de EPS.

M. A Evelin Morazán

Por todo la paciencia y apoyo incondicional, por ser ese ángel de luz, que toda persona agradece al cielo por tener.

La Procuraduría de los Derechos Humanos

Por abrirme las puertas de la institución, para realizar este proyecto.

La Directora de Comunicación Social Lcda. Lesvia Salguero

Por la confianza depositada en mí, el tiempo, apoyo y enseñanzas compartidas.

Índice

Índice de figuras	i
Índice de Tablas.....	ii
Introducción.....	iii
Antecedentes.....	iv
Justificación	vi
Capítulo 1	
Diagnóstico de la comunicación.....	1
1.1 La institución	1
1.2 Perfil institucional	1
1.3 Ubicación geográfica.....	1
1.4 Integración y alianzas estratégicas	2
1.5 Origen e historia	3
1.6 Departamentos o dependencias de la institución.....	5
1.7 Organigrama de la empresa	10
1.8 Misión.....	11
1.9 Visión	11
1.10 Objetivos institucionales.....	11
1.11 Público objetivo.....	12
1.12 Diagnóstico.....	12
1.13 Objetivos del diagnóstico	13

1.14 Tipos de investigación	13
1.15 Enfoque.....	15
1.15.1 Tipos de enfoque	16
1.16 Técnicas de recolección de datos.....	16
1.16.1 Observación.....	17
1.16.1.1 Tipos de observación.....	18
1.16.1.2 Lo observado en la Procuraduría de los Derechos Humanos	18
1.16.2 Documentación.....	20
1.16.3 Entrevista de profundidad.....	21
1.16.4 Grupos focales.....	23
1.16.5 Encuestas	23
1.17 Interpretación de resultados.....	26
1.18 FODA	37
1.19 Problemas detectados	39
1.20 Planteamiento del problema comunicacional.....	39
1.21 Indicadores de éxito.....	40
1.22 Proyecto a desarrollar	40
 Capítulo 2	
Plan estratégico de comunicación	41
2.1 Plan estratégico de comunicación	41
2.2 Misión.....	41

2.3 Visión	42
2.4 Elementos comunicacionales.....	42
2.4.1 Teoría de la comunicación organizacional	42
2.4.2 Comunicación interna.....	43
2.4.3 Comunicación externa	43
2.4.4 Medios de comunicación digital.....	46
2.4.5 Redes sociales.....	47
2.4.6 Algoritmo de redes sociales.....	48
2.4.7 Red social <i>Facebook</i>	48
2.4.8 Red social <i>Instagram</i>	49
2.4.9 Red social <i>TikTok</i>	49
2.5 Alcances y límites de la estrategia.....	49
2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional	50
2.6.1 Objetivos del plan de comunicación.....	51
2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos	51
2.6.3 Indicadores para medir su cumplimiento.....	53
2.6.4 Los instrumentos	54
2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia	55
2.6.5.1 Propuesta 1: Cápsulas de videos informativos	55
2.6.4.2 Propuesta 2: Cápsulas de videos educativos.....	56
2.6.5.3 Propuesta 3: Videos Conmemorativos	57

2.6.5.4 Propuesta 4, Capacitaciones	57
2.6.5.5 Propuesta de divulgación.....	57
2.7 Financiamiento	58
2.8 Presupuesto.....	59
2.9 Beneficiarios.....	59
2.10 Recursos humanos	61
2.11 Área geográfica de acción	62
2.12 Cuadro comparativo de la estrategia	64
2.13 Cronograma del plan de comunicación	65
 Capítulo 3	
Ejecución de la estrategia	68
3. Informe de la ejecución	68
3.1 Ejecución 1	69
3.2 Ejecución 2	70
3.3 Actividades y calendarización	71
Conclusiones.....	74
Recomendaciones	75
Referencias	76
E-grafías.....	78
Anexos	VIII

Índice de figuras

Figura 1 Organigrama de la Procuraduría de los Derechos Humanos	10
Figura 2 Género	26
Figura 3 Edad	27
Figura 4 ¿Conoce las funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos?.....	28
Figura 5 ¿Sabe cuál es el procedimiento para realizar una denuncia en la Procuraduría de los Derechos Humanos?.....	29
Figura 6 ¿Conoce el número de la Procuraduría de los Derechos Humanos para realizar denuncias?	30
Figura 7 ¿Cuáles de las siguientes redes de la Procuraduría de los Derechos Humanos conoce? 31	
Figura 8 ¿Qué tanto le atrae el contenido que circula en las redes sociales de la Procuraduría de los Derechos Humanos?.....	32
Figura 9 ¿Qué tan claro y comprensible le parece el contenido de las redes sociales de la Procuraduría de los Derechos Humanos?.....	33
Figura 10 ¿Cuánto tiempo al día se conecta a redes sociales?	34
Figura 11 ¿Qué redes sociales utiliza?	35
Figura 12 ¿Considera que las redes sociales influyen de alguna manera en su vida diaria?.....	36

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz FODA	38
Tabla 2 Indicadores Plan estratégico de comunicación externa, Procuraduría de los Derechos Humanos.....	53
Tabla 3 Instrumentos	54
Tabla 4 Presupuesto.....	59
Tabla 5 Recurso humano	61
Tabla 6 Cuadro comparativo de la estrategia	64
Tabla 7 Cronograma de actividad 2.....	65
Tabla 8 Cronograma de actividad 3	66
Tabla 9 Cronograma de actividad 4.....	67
Tabla 10 Creación de perfil institucional de la Procuraduría de los Derechos Humanos	69
Tabla 11 Capacitación sobre “Importancia del uso de las nuevas tecnologías en instituciones públicas”	70
Tabla 12 Cronograma febrero, marzo y abril	71
Tabla 13 Cronograma mayo, junio y julio.....	72
Tabla 14 Cronograma agosto, septiembre, octubre y noviembre.....	73

Introducción

La comunicación es base fundamental en cualquier ámbito de la vida diaria, todos los factores que comprenden la comunicación son importantes, si alguno de ellos falla, todo el proceso se vuelve deficiente. Con la llegada a Guatemala de la pandemia COVID-19 en marzo de 2,020, la forma de comunicarse cambio drásticamente para toda la población; y a las empresas e instituciones les tocó adaptarse y cambiar la forma en que comunicaban tanto con su público interno como con el externo, para no verse afectadas con las restricciones como el confinamiento.

En el presente documento, se encontrará un estudio enfocado a la comunicación externa de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en el cual se examinarán sus redes sociales, con el fin identificar el tipo de contenido generado por la institución, y de qué manera influye.

Cabe mencionar que la Procuraduría de los Derechos Humanos es una institución con mucha historia, recorrido y evolución, en sus inicios atendiendo denuncias enfocadas al Conflicto armado interno de Guatemala, pero con la alta demanda de atención de la población se fueron creando distintos departamentos, auxiliaturas, y canales de comunicación adecuadas a la época y el contexto que se vivía, así mismo con el apoyo de cada uno de los Procuradores, que han pasados por la institución.

En la actualidad la Procuraduría de los Derechos Humanos cuenta con diversos canales de comunicación, como programas de televisión, redes sociales *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* y *YouTube*, en los cuales mantiene informada a la población sobre sus acciones diarias, notas de prensa, las capacitaciones a realizadas a la población por medio de la plataforma *Zoom*.

Desde la perspectiva de seguir evolucionando conforme la coyuntura lo pide, se genera la propuesta de la creación de una nueva red social, que permita captar la atención de un grupo objetivo que ha generado cierto desinterés por la información y capacitación que puedan darle instituciones públicas o privadas por medio de contenido diferente al habitual de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Es necesario llegar a esta población con temas de su interés, en sus medios, tratando de adoptar sus formas de percibir y recibir la información con asertividad.

Antecedentes

La Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, a lo largo de su historia, y creación de cada uno de los departamentos ha tratado de evolucionar, de la mano con la tecnología, así mismo ha ido implementando a través de la Dirección de comunicación, innumerables estrategias, basada en estudios para llegar de mejor manera a cada población vulnerable.

Soto expresa que “aunque la forma de transmitir mensajes antes de la pandemia ha sido mayormente presencial, existe la oportunidad de optimizar y potencializar el uso de las nuevas tecnologías”. Con esto abre paso al uso de plataformas que están en tendencia, para mantener una buena comunicación entre institución y población (2020, pág. 78).

Por lo tanto, cuentan con diferente material gráfico, con temáticas enfocadas en los distintos grupos sociales como, por ejemplo, violencia contra la mujer, personas víctimas de trata, derecho a la vida, entre otras, que buscan informar a la población para proteger y prevenir alguna situación que pueda vulnerar los Derechos Humanos de la población guatemalteca.

Por su parte al ser una institución gubernamental que busca la protección de los Derechos Humanos de la población, existen estudios de diversas profesiones, con el fin de aportar de forma positiva a la institución, entre los estudios previos se encuentran:

- “La enseñanza de los derechos humanos a los niños y adolescentes como alternativa de prevención a violaciones futuras” Rudy Marlon Pineda Ramírez. Este documento se encuentra la importancia de fortalecer la educación y promoción de los derechos humanos desde temprana edad, con el fin de generar un cambio positivo en la conducta de los guatemaltecos desde niños.
- “Diagnóstico y estrategia de comunicación externa para la promoción multimedia de los derechos humanos en tiempos de pandemia COVID-19. Desarrollada en la Procuraduría de los Derechos Humanos” Edgar Haroldo Soto de León. Aquí se muestra un estudio profundo

sobre redes sociales y contenido enfocado a la educación de los derechos humanos, en tiempos de pandemia.

- “Plan estratégico institucional 2017-2022” Procurador de los Derechos Humanos. Este plan es la guía principal para seguir de la Procuraduría de los Derechos Humanos, durante su gestión, en este documento se detalla información importante sobre la institución, cada uno de los ejes estratégicos que se deben alcanzar, de qué forma y con la ayuda de que instituciones se pretende cumplir con cada uno de los objetivos planteados.
- “Declaración universal de los Derechos Humanos” Procurador de los Derechos Humanos. En este documento se encuentran, los principales derechos humanos de que deben ser protegidos, divulgados y enseñados a la población, así como atribuciones, tanto de la comisión de los Derechos Humanos, como del Procurador.
- “Datos estadísticos brindados por la Policía nacional civil” Procurador de los Derechos Humanos. Estos datos son importantes ya que ayudan a monitorear los niveles de violencia contra los Derechos Humanos, así mismo identificar a las poblaciones más vulnerables, y los delitos más frecuentes,
- “Constitución Política de la República de Guatemala”. Dicho documento representa la base legal con la cual se rige la Procuraduría de los Derechos Humanos, puesto que la institución debe de actuar dentro del marco de la ley.

Justificación

La Procuraduría de los Derechos Humanos fue creada con el fin de velar por el bienestar de los derechos de la población guatemalteca, en ese entonces las principales denuncias que atendían eran las que surgían a raíz del conflicto armado interno.

Con el pasar de los años a raíz del crecimiento de las denuncias generadas por la ciudadanía, la Procuraduría de los Derechos Humanos, comienza a crecer poco a poco, inaugurando auxiliaturas en cada uno de los departamentos del país, y creando las diferentes defensorías enfocadas en cada uno de los grupos de ciudadanos con mayor vulnerabilidad; uno de estos grupos es el de niñez y adolescencia.

Por su parte el número de violación de los derechos en adolescentes y jóvenes es alarmante, según datos estadísticos de la Procuraduría de los Derechos Humanos en 2019 los jóvenes fueron el grupo con más muertes y/o lesiones violentas reportadas (ver anexo 1). A su vez siempre en 2019 el mayor número de desapariciones reportadas, fueron de jóvenes y adolescentes, (ver anexo 2). También se reportó un número considerable en violencia doméstica, (ver anexo 3).

A su vez esto también refleja, una taza alta de adolescentes y jóvenes involucrados en hechos delictivos de diferentes índoles. Según datos estadísticos de la Procuraduría de los Derechos Humanos obtenidos de la Policía Nacional Civil, en 2019 el mayor grupo de detenidos fueron jóvenes (ver anexo 4), al igual que en tema de incautación de armas de fuego (ver anexo 5).

Si bien es cierto que en el año 2020 con la llegada de la pandemia de COVID-19, y la entrada en confinamiento fue un factor para que la problemática social y psicológica, como la violencia intrafamiliar, desempleo, falta de educación, ansiedad, depresión, entre otros; fueron en aumento. La tecnología, y las redes sociales tuvieron un auge e impacto en los jóvenes.

Las redes sociales en los últimos años han jugado un papel importante en la vida de adolescentes y jóvenes, y aunque también se toma como un riesgo, estas pueden ser una oportunidad de hacer llegar a los públicos jóvenes el mensaje de la Procuraduría de los Derechos Humanos, y así cumplir

con parte de sus ejes estratégicos como lo son educación y promoción de los derechos Humanos y prevención de violación de los derechos Humanos en diferentes escenarios sociales.

“Cada una de las plataformas, tiene públicos específicos el *Tik tok* es para jóvenes, en el tema de comunicación y con una justificación específica abre campo, (...) en estas plataformas se puede positivar los mensajes, fomentar la sana convivencia” (M. Coyoy, Historia de la Procuraduría de los Derechos Humanos, 22 de abril de 2021). Por ende, analizar el uso de las diferentes redes sociales abre una oportunidad, para poder llegar al público objetivo que en este caso son a los adolescentes y jóvenes guatemaltecos, de una manera objetiva, clara y eficaz; y que a su vez se sientan atraídos y cómodos con los mensajes.

La importancia de la implementación de un nuevo canal de comunicación radica en el tipo de contenido que admite la nueva plataforma; puesto que actualmente la Procuraduría se centra en material gráfico, informativo en la cual la población guatemalteca no presta atención, ya sea por desinterés o atención. La red social *Tik tok* abre paso a la creación de material diferente, totalmente audiovisual.

Por lo tanto, no solo se estaría beneficiando la Procuraduría de los Derechos Humanos, al expandir su número de canales de comunicación, para llegar a más población, en especial al grupo de adolescentes y jóvenes, sino que la población en general podrá conocer los rostros de los defensores, y las funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, de las diferentes defensorías, auxiliaturas, y educadores que forman parte de la Institución.

A su vez se llegará de forma efectiva a los jóvenes guatemaltecos, que, al ser un grupo vulnerable de la población, es importante llegar a ellos de forma adecuada, para mantenerlos informados, educarlos en materia de derechos humanos, para que sepan distinguir cuando sus derechos están siendo vulnerados y prevenir las violaciones a sus derechos humanos

Capítulo 1

Diagnóstico de la comunicación

1.1 La institución

Procuraduría de los Derechos Humanos

1.2 Perfil institucional

La Procuraduría de los Derechos Humanos es una institución gubernamental creada en 1985, con la finalidad de defender, educar, promover el respeto de los derechos de los habitantes de la República de Guatemala, sin ningún tipo de discriminación. Cuenta con 719 empleados en total, de los cuales 346 son de la sede central, y el resto divididos en las auxiliaturas ubicadas en los distintos departamentos de Guatemala.

En conformidad con la Ley, el Procurador de los Derechos Humanos es un comisionado del Congreso de la República, con el deber de procurar la protección y promoción de los derechos Humanos. Es un magistrado de conciencia y su fin es actuar en defensa de los Derechos Humanos de los guatemaltecos (Procurador de los Derechos Humanos, 2021).

1.3 Ubicación geográfica

La sede central de la procuraduría de la Procuraduría de los Derechos Humanos se encuentra ubicada en 12 avenida 12-54 zona 1 Guatemala.

Cuenta con veintiún auxiliaturas departamentales ubicadas en: Cobán Alta Verapaz, Salamá Baja Verapaz, Chiquimula, Chimaltenango, Guastatoya, Escuintla, Huehuetenango, Puerto Barrios Izabal, Jalapa, Jutiapa, Santa Elena Petén, Quetzaltenango, Santa Cruz del Quique, Retalhuleu, Antigua Guatemala Sacatepéquez, San Marcos, Cuilapa Santa Rosa, Sololá, Mazatenango Suchitepéquez, Totonicapán, Zacapa.

Y nueve auxiliaturas municipales ubicadas en: Chiquimulilla Santa Rosa, Coatepeque Quetzaltenango, Ixcán y Nebaj Quiché, La Libertad y Poptún Petén, San Antonio Huista y San Ildefonso Huehuetenango, Santiago Atitlán Sololá.

Se observa que existe al menos una sede de la Procuraduría de los Derechos Humanos, en cada uno de los departamentos de Guatemala, esto se debe a que una de las principales funciones de dicha institución es velar por que no se violen los derechos de los ciudadanos en cualquier lugar y a cualquier hora dentro del país.

Guatemala es un país multilingüe, multiétnico y pluricultural, y está constituida por cuatro grupos poblacionales, los cuales son: Maya, Garífuna, Xinca y Ladina. La población maya es la más grande entre los cuatro grupos, esta cuenta con el mayor número de grupos étnicos, cada uno de ellos con su propia cultura y lenguaje.

En total Guatemala cuenta con 25 etnias, de las cuales 22 son etnias de origen maya, que a su vez cada una cuenta con su propio lenguaje, estos son: Achi, Akateko, Awakateko, Ch'orti', Chuj, Itza, Ixil, Jakalteko, Qánjob'al, Kaqchikel, K'iche', Mam, Mopan, Poqomam, Poqomchi, Q'eqchi', Sakapulteko, Sipakapense, Tektiteko, Tz'utujil, Uspanteko y Chaltiteko (IWGIA, 2021).

Luego se encuentra la etnia Garífuna con lengua Garífuna, etnia Xinca con lengua Xinca, por último, la etnia Ladina y su lengua es el español. La cultura en Guatemala es muy diversa, llena de distintos matices, ya que no solo cuenta con la herencia de la cultura Maya y española, sino que a su vez también existe esa mezcla entre ambas, que hace que cada departamento tenga sus propias costumbres y tradiciones.

1.4 Integración y alianzas estratégicas

La Procuraduría de los Derechos Humanos por ser una institución que vela por el bienestar y respeto de los derechos de las personas, cuenta con una gran cantidad de alianzas estratégicas para poder ayudar de mejor forma a la población guatemalteca, entre las alianzas se encuentran: Comité

Internacional de la Cruz Roja, Congreso de la República de Guatemala, Consejo Departamental de Desarrollo y sus comisiones, Consejo nacional para la atención de las personas con Discapacidad.

Consejos municipales de Desarrollo y sus comisiones, Defensa Pública Penal, Dirección de Atención al Consumidor, establecimientos educativos, GIZ Agencia de Gobierno Federal Alemán, Gobernación Departamental, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Instituto Guatemalteco de Turismo, Instituto Nacional de Estadística, Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Educación y sus dependencias.

Ministerio de Trabajo y sus dependencias, Ministerio Público y sus dependencias, municipalidades, Organismo Judicial y sus dependencias, Organizaciones Pueblos Indígenas, Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, Policía Nacional Civil, prensa, Procuraduría General de la Nación, Red Departamental de Paternidad y Maternidad Responsable, Registro Nacional de las Personas, Secretaria Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Secretaria Presidencial de la Mujer, Sociedad Civil, Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.5 Origen e historia

Guatemala es un país con muchos antecedentes de violencia, es por eso por lo que en 1809 se formulan los primeros derechos en “Los apuntamientos sobre la agricultura y comercio del Reino de Guatemala”, que fue la primera constitución de la federación Centro Americana, y habla sobre el derecho a la vida, libertas, expresión, la igualdad ante la ley, libertad de locomoción.

Luego en septiembre de 1837, Mario Gálvez jefe del Estado de Guatemala, autorizó la “Declaración de derechos y garantías que pertenecen a todos los ciudadanos y habitantes del Estado de Guatemala”. Con el fin de mantener paz entre las personas, y superar la discordia y desorden, consecuencias de la independencia.

Dos años después en 1839, se publicó la “Declaración de los Derechos del Estado y sus habitantes”, autorizado por Mario Rivera Paz. En esta declaración se le da un carácter libre, soberano e

independiente al Estado de Guatemala y asegura a los habitantes el goce de derechos, principalmente la vida, el honor, la propiedad y el derecho a la rebelión cuando sea por el bien común.

En 1871 se agregan nuevos derechos, los cuales fueron el derecho a la libertad de religión, derecho a la propiedad, y la inviolabilidad de la vivienda. Luego de la Revolución de 1944 se agregan derechos muy importantes como la libre locomoción y sindicalización, derecho al voto, cultura, medio ambiente, desarrollo, seguridad social y derecho a la paz.

Guatemala en 1985 se convirtió en el primer país de América Latina, en crear la institución de la Procuraduría de los Derechos Humanos, que se ocupa de la protección y promoción de los Derechos Humanos (Procurador de los Derechos Humanos, 2021).

La creación de la Comisión de los Derechos Humanos queda fundamentada en el capítulo V, de la Constitución de la República de Guatemala, en los siguientes artículos: 273 Comisión de los Derechos Humanos y Procurador de la comisión, 274 Procurador de los Derechos Humanos y 275 Atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos (Guatemala, 1985).

En Guatemala el Procurador de los Derechos Humanos es electo por el pleno del Congreso, por un periodo improrrogable de cinco años. Esta comisión ha contado con siete Procuradores los cuales son: Lic. Gonzalo Menéndez de la Riva, Lic. Ramiro de León Carpio, Dr. Jorge Mario García Laguardia, Dr. Julio Eduardo Arango Escobar, Dr. Sergio Fernando Morales Alvarado, Dr. Jorge De León Duque y el actual Procurador el Dr. Augusto Jordán Rodas Andrade.

Dicha institución cuenta con el apoyo de la Procuradora adjunta I, Licenciada Miriam Catarina Roquel Chávez y la Procuradora adjunta II, Dra. Claudia Caterina Maselli Loaiza.

1.6 Departamentos o dependencias de la institución

“La institución empezó con pocas oficinas, atendiendo denuncias muy específicas del conflicto armado interno, (..) la procuraduría inicio en la ciudad de Guatemala y fue creando auxiliaturas en cada uno del departamento hasta llegar a tener auxiliaturas a nivel nacional” (Coyoy, 2021).

“Al inicio no había defensorías solo había una unidad de recepción de denuncias, o registro, algo así se llamaba” (Solis, 2021).

Departamentos:

1) Unidad Administrativa

2) Procurador de los Derechos Humanos.

3) Asesoría de análisis estratégico: proveer de análisis estratégicos al Procurador de los Derechos Humanos, por medio de informes opiniones alertas y mecanismos prospectivos para apoyar la toma de decisiones institucionales.

4) Auditoría Interna: Fortalecer a la Procuraduría de los Derechos Humanos, de conformidad con la normativa técnica de auditoría y de administración de riesgos, en temas de economía, eficiencia y eficacia para la mejora continua en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5) Asesoría jurídica: asesorar en el ámbito jurídico, en el marco de su competencia, de conformidad con la legislación nacional, declaraciones, tratados y convenciones internacionales.

6) Secretaría de acceso a la información pública: implementar y dar seguimiento a las decisiones, planes, programas, políticas y actividades adoptadas por la autoridad reguladora, para promover el derecho humano a la información pública.

7) Procurador adjunto I y II: desarrollar acciones, establecer directrices y lineamientos para la defensa, protección, promoción y educación para el buen funcionamiento y agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de Derechos Humanos.

8) Dirección de procuración: gestionar acciones para el cumplimiento del mandato del Procurador, en la defensa y protección de los Derechos Humanos, por medio de la recepción, análisis e investigación de las denuncias planteadas por cualquier medio de forma oral o escrita, ya sea de un grupo, persona individual o jurídica. Iniciar las investigaciones necesarias en casos de violación de Derechos Humanos, ser enlace entre Procurador y las auxiliaturas del departamento de Guatemala.

9) Dirección de promoción y educación: gestionar acciones para el cumplimiento de la promoción y educación en el tema de Derechos Humanos, por medio de formulación de planes y procesos de formación permanentes, así como la realización de actividades de promoción, educación y apoyo bibliográfico estableciendo lineamientos e insumos técnicos.

10) Dirección nacional de auxiliaturas: ser el enlace entre el Procurador y las auxiliaturas departamentales y municipales de la República de Guatemala, exceptuando las del departamento de Guatemala; a través de la coordinación, orientación, asesoría y supervisión en el ámbito político, jurídico, técnico y administrativo.

11) Dirección de defensorías: establecer e implementar lineamientos para la defensa, protección, investigación y promoción de los Derechos Humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y desarrollar procesos, de supervisión a la administración pública.

11) Dirección de mediación: establecer lineamientos y procesos de prevención de violaciones de Derechos Humanos, a través del sistema de alertas tempranas, como la medición e incidencias en diferentes escenarios sociales, con riesgo de vulneración de Derechos Humanos.

12) Dirección de investigación de Derechos Humanos: investigar y analizar la situación de los Derechos Humanos, gestionar y dar seguimiento a mecanismos internacionales, de protección de

estos, a través de la recopilación, sistematización y estudio de la información nacional e internacional, para la protección y defensa de los Derechos Humanos.

13) Dirección de comunicación social: gestionar la comunicación externa e interna, brindando apoyo técnico a las unidades administrativas de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para difundir las acciones que realizan en cumplimiento al mandato constitucional.

14) Departamento de comunicación externa: coordinar e implementar el plan de comunicación externa, con las unidades administrativas, implementar lineamientos y verificar el uso de la imagen institucional de la comunicación externa, producir e implementar campañas de comunicación conjunta con organismos nacionales y/o internacionales, en coordinación con las unidades administrativas correspondientes.

15) Departamento de comunicación interna: Difundir y divulgar de forma permanente la información y contenidos en materia de Derechos Humanos, a través de los medios internos de la Procuraduría, actualizar y verificar la información del que hacer institucional y de promoción de Derechos Humanos en medios internos, actualizar el archivo fílmico de las acciones de la Procuraduría.

“Cuando inicio PDH no había dirección de comunicación, se creó cuando llego el siguiente Procurador el Licenciado ramiro de león, el llego al tercer año de creada la procuraduría ya que el primer Procurador no termino su periodo” (Solis, 2021).

“En la época del Lic. Ramiro de León teníamos laboratorio de revelado, y en esa época le pedían 5 fotos que contara la historia, luego revelar e ir a dejar a los medios. Los videos en VHS cuando había conferencias que no cubrían los medios se sacaba una copia para cada canal y luego ir a dejar los videos a los canales” (Solis, 2021).

16) Dirección de planificación y gestión institucional: formular, monitorear los procesos de planificación estratégica y operativa, dar seguimiento a las acciones relacionadas con el desarrollo

de la estructura orgánica y elaboración de manuales administrativos de la Procuraduría de los derechos Humanos.

17) Dirección financiera: cumplir con las políticas y lineamientos presupuestarios, contables y financieros para la administración de la Procuraduría, para alcanzar un nivel operativo sistemático y funcional.

18) Dirección de recursos humanos: proveer, mantener, administrar y capacitar al recurso humano para alcanzar el mandato constitucional del Procurador, así como velar por el cumplimiento de la legislación vigente y normativa interna.

19) Dirección administrativa: gestionar e implementar planes y procesos administrativos para garantizar los insumos, bienes y servicios de la Procuraduría.

20) Dirección de relaciones internacionales: obtener el apoyo y respaldo de la comunidad internacional para las gestiones y resoluciones que adopte el Procurador. Gestionar cooperación técnica y financiera.

21) Dirección de tecnología: administrar, desarrollar, implementar y adecuar la tecnología para el fortalecimiento y funcionamiento de la Procuraduría, estableciendo y aplicando procedimientos que permiten resguardar la información que posee, genera y mantiene la dirección de tecnología.

22) Dirección de seguridad institucional: establecer e implementar protocolos y procedimientos de seguridad para las instalaciones, personal y bienes de la Procuraduría, proporcionar seguridad ejecutiva a las autoridades del despacho superior.

Dependencias:

1) Defensoría de la mujer

2) Defensoría de las Personas con Discapacidad

3) Defensoría de los Pueblos Indígenas

- 4) Defensoría de los Usuarios del Transporte Público
- 5) Defensoría de las Personas Víctimas de Trata
- 6) Defensoría de las Personas Mayores
- 7) Defensoría del Consumidor y Usuario
- 8) Defensoría de la Juventud
- 9) Defensoría de las Personas Trabajadoras
- 10) Defensoría de Seguridad Alimentaria y Nutricional
- 11) Defensoría de las Personas Migrantes
- 12) Defensoría de la Salud
- 13) Defensoría Socio Ambiental
- 14) Defensoría de la Diversidad Sexual
- 15) Defensoría de las Personas Privadas de Libertad
- 16) Defensoría de la Niñez y Adolescencia

Todas las Defensorías cumplen las funciones de desarrollar lineamientos para la defensa, protección, investigación y promoción de los Derechos Humanos de cada una de ellas, e implementar procesos de supervisión a la administración pública y los estándares internacionales.

1.8 Misión

Ser la Institución que defiende los Derechos Humanos de los guatemaltecos sin discriminación alguna, con énfasis en la acción preventiva y con capacidad de intervención: territorial, oportuna y efectiva, con independencia, objetividad e imparcialidad.

1.9 Visión

Promover el respeto de los Derechos Humanos de los guatemaltecos con atención integral, educación, promoción, procuración y supervisión de la administración pública, para lograr la vigencia de estos, así como para el logro del bien común y la convivencia pacífica en observancia de la Constitución Política de la República de Guatemala, Tratados y Convenciones Internacionales en materia de Derechos Humanos.

1.10 Objetivos institucionales

Objetivo general: Contribuir a crear las condiciones para el ejercicio y vigencia de los Derechos Humanos en Guatemala en el marco del mandato del Procuraduría de los Derechos Humanos, los tratados y convenios internacionales y la legislación nacional sobre la materia.

Objetivos estratégicos: Restituir los derechos violentados de las personas atendidas por la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Elevar el conocimiento y acciones de la población, para impulsar el reconocimiento, respeto, protección, garantía, afirmación y reivindicación de sus Derechos Humanos.

Prevenir la violación de Derechos Humanos en distintos escenarios sociales a través de promover procesos de diálogo.

Fortalecer las capacidades en titulares de derechos y garantes para promover el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, la transparencia, rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción.

1.11 Público objetivo

Según el plan estratégico institucional 2017-2022, la Procuraduría de los Derechos Humanos, debe de atender, defender y promover los derechos de la población en condición de vulnerabilidad de manera integral y a través de las unidades que implementen acciones en beneficio de la población, atender y procurar los Derechos Humanos de toda la población que lo demande.

Es decir que el público objetivo de la Procuraduría de los Derechos Humanos está conformado por toda la población de la República de Guatemala sin excepción alguna, pero existen grupos de población prioritaria lo cuales son:

- Mujeres
- Niñez y adolescencia
- Pueblos indígenas
- Personas mayores
- Migrantes
- Defensores de los Derechos Humanos
- Personas privadas de libertad

1.12 Diagnóstico

El diagnóstico es, un ejercicio de diferenciación de los elementos de una determinada situación, para dar solución a un problema o dominar una situación (Castillo, 1985).

El diagnóstico es una estrategia de producción de conocimiento acerca de determinada realidad, con la particularidad de estar orientada por la voluntad consciente de modificar esa realidad (Bruno, 2007).

Al tomar en cuenta las anteriores definiciones, se puede concluir que el diagnóstico de comunicación es el proceso por el cual un investigador, conoce, identifica, analiza, la situación comunicacional actual de una empresa u organización a la cual se pretende solucionar un problema; por medio de métodos y técnicas de investigación, adecuadas al entorno que se quiere investigar.

1.13 Objetivos del diagnóstico

a) Objetivo general

Analizar la forma en que el contenido de las redes sociales de la Procuraduría de los Derechos Humanos impacta en la población guatemalteca, con el fin de identificar la eficacia del contenido.

b) Objetivos específicos

- Determinar el si la población guatemalteca, conoce las funciones, procedimientos y redes sociales de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Evaluar de qué manera impacta el contenido compartido por la Procuraduría de los Derechos Humanos, a la población guatemalteca.
- Identificar los grupos sociales tienen un nivel bajo de conocimiento de la institución para poder llegar de mejor manera a ellos.

1.14 Tipos de investigación

Existen diferentes tipos de investigación, la diferencia entre cada una de ellas radica en el enfoque, formas de recolectar datos, modalidades, rigidez, finalidad. Entre los tipos de investigación científica se encuentran:

a) Según su propósito

Investigación pura: busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes (Raffino, 2021).

Investigación aplicada: depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar (Raffino, 2021).

b) Según los conocimientos previos

Investigación exploratoria: esta permite al investigador aproximarse a fenómenos desconocidos. En pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, establecen el tono para investigaciones posteriores y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios y dispersos, implican un mayor riesgo y requieren de paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador (Grajales, 2021).

Investigación descriptiva: describir en este caso es sinónimo de medir, en esta se mide las variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno (Grajales, 2021).

investigación explicativa: acá se pretende conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. Pretenden responder a preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿en qué condiciones ocurre?, son más estructurados y en la mayoría de los casos requieren del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado (Grajales, 2021).

c) Según sus datos

Investigación cualitativa: es la que produce datos descriptivos, con las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable. Constituida por un conjunto de técnicas para recoger datos (López & Sandoval, 2021)

Investigación cuantitativa: se basa en técnicas mucho más estructuradas, ya que busca la medición de las variables previamente establecidas, a partir de datos numéricos (López & Sandoval, 2021).

d) Según los medios que se tengan que investigar

Investigación de campo: o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio. Investigación documental: aquella que se realiza a través de la consulta de documentos como libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones. Investigación mixta: es aquella que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo (Raffino, 2021).

En este caso el tipo de investigación utilizada fue descriptiva, ya que se analizó el comportamiento de la población guatemalteca, con respecto a las redes sociales de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Para este estudio se utilizó la encuesta como instrumento de medición, de igual manera la observación y entrevista fueron parte fundamental para la recolección de datos de datos.

1.15 Enfoque

El enfoque es el punto de partida en una investigación, puesto que indica, las etapas y elementos, como los métodos y técnicas adecuadas, que se deben utilizar para la recolección y análisis de datos. Es decir, el enfoque marca el camino a seguir para que la investigación este bien orientada con respecto a los objetivos que se desean alcanzar.

1.15.1 Tipos de enfoque

a) Enfoque cuantitativo: es un proceso secuencial y probatorio, en el cual se deben seguir en orden riguroso una serie de pasos, se utiliza recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y análisis estadísticos (Sampieri, 2014).

b) Enfoque cualitativo: utiliza la recolección y análisis de datos para afinar preguntas de investigación o revelar nuevas preguntas antes durante o después de la recolección y análisis de datos. Los datos cualitativos pueden ser información verbal, audiovisual, texto o imagen (Sampieri, 2014).

c) Enfoque mixto: Surge como consecuencia de la necesidad de afrontar la complejidad de los problemas de investigación planteados en todas las ciencias y de enfocarlos de una manera holística. Aquí el investigador utiliza técnicas de los enfoques cuantitativos y cualitativos (Sampieri, 2014).

En esta investigación se utilizó un enfoque mixto, ya que se obtuvieron y evaluaron datos descriptivos con base a la observación, de los trabajadores y grupo objetivo de la Procuraduría de los Derechos Humanos, sus diferentes canales de comunicación y su interacción con la población a su vez se utilizaron técnicas como la encuesta, para obtener datos estadísticos que permiten comprender y analizar de mejor manera lo que el público, piensa o sabe sobre la institución.

1.16 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son los mecanismos e instrumentos, utilizados en una investigación para recabar datos, medir información de forma organizada; cada uno de los instrumentos permiten recolectar diferente tipo de información ya que cada uno tiene diversas características.

Entre las técnicas para la recolección de datos se encuentran:

- Observación

- Documentación
- Entrevista
- Grupos focales
- Encuestas

Entre los métodos y técnicas utilizadas en esta investigación para la recolección de datos, se encuentra la observación; tanto dentro de las instalaciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, como en las redes sociales de *Instagram (@pdhgt)*, *Facebook (@Procurador de los Derechos Humanos)*, *Twitter (@PDHgt)*.

Se analizó la información previa, obtenida de la observación de redes sociales y página *web* de la Procuraduría de los Derechos Humanos, como el Plan estratégico institucional, la Ley del Procurador de los Derechos Humanos. Declaración de los Derechos Humanos Constitución Política de la República de Guatemala.

La entrevista informal, realizada a los señores Mynor Ixcoc, técnico unidad de prensa; Gustavo Solis, técnico sección de radio y tv; y a la Licda. Lesvia Salguero, directora de comunicación social. Y una encuesta realizada a la población guatemalteca, para analizar el uso, conocimiento y aceptación del contenido de las redes sociales de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

1.16.1 Observación

La observación es la forma más sintetizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en la vida real ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica (Campos & Martínez, 2012).

La observación es un paso primordial en la investigación, ya que es el primer acercamiento al posible problema y a su entorno, con lo cual se logra estudiar e indagar en los hechos que dan lugar

al posible problema. Algunos de los tipos de observación son: directa, indirecta, participante, no participante.

1.16.1.1 Tipos de observación

1) Observación directa: la primera se da cuando el investigador observa personalmente y entra en contacto con la situación o hecho a investigar, y se puede detallar el hecho o fenómeno que se persigue.

2) La observación indirecta: es cuando el investigador tiene conocimiento de la situación, por medio de observaciones previas de otras personas, y el problema perseguido no es observable, pero puede deducirse su presencia a partir de observaciones paralelas o de otros problemas (Sanjuán, 2010).

3) Observación participante: la participante se da cuando el investigador se incluye, participa y forma parte de lo observado, faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en el estudio en el escenario natural, a través de la observación y participando en sus actividades (Kawulich, 2021).

4) Observación no participante: el investigador se mantiene al margen del fenómeno estudiado, como un espectador pasivo, que se limita a registrar la información que aparece ante él, sin interacción, ni implicación alguna. Se evita la relación directa con el fenómeno (Sanjuán, 2010).

1.16.1.2 Lo observado en la Procuraduría de los Derechos Humanos

La observación realizada en la Procuraduría de los Derechos Humanos a nivel interna expone un buen uso de señaléticas de salidas de emergencia e identificación de cada área, en tema de pandemia COVID-19, cuentan con insumos necesarios como gel antibacterial, señaléticas de distanciamiento y número de aforo visible en cada departamento.

Cabe mencionar que con la llegada de la pandemia COVID-19, la forma de trabajar de muchos lugares cambio de forma radical, la gran mayoría optó por trabajo en casa; la Procuraduría de los

Derechos Humanos no es la excepción, se observó como una situación de crisis cambio la forma de recibir denuncias estas se toman por medio de un teléfono dentro de la institución, para resguardar la salud tanto del ciudadano como del colaborador.

Por su parte en cuanto al clima laboral, se pudo observar una relación sana de compañerismo, los trabajadores son cordiales unos con otros y están dispuestos a colaborar, así mismo el servicio al cliente en la sede central es buena, tanto a nivel presencia como por teléfono; las dos personas en la entrada del edificio de la Procuraduría de los Derechos Humanos son amables y atentos a las necesidades de las ciudadanos, brindan información básica para aquellos que acuden por primera vez, así como la toma de temperatura y aplicación de gel antibacterial.

Con respecto a la recepción de denuncias, en este momento por tema de pandemia COVID-19, solo están laborando presencialmente un pequeño porcentaje de trabajadores, en diferentes turnos. Debido a esto, se recibe una denuncia a la vez, lo que hace que el proceso sea tardado y molesto para los ciudadanos, aunque ya se están tomando medidas para contar con espacios adecuados, y tener más personal para agilizar los procesos necesarios y atender de mejor manera las denuncias de los ciudadanos guatemaltecos.

En cuanto a la observación externa, esta se realizó en las redes sociales de la institución, (*Facebook, Instagram, Twitter y YouTube*), en donde se observa que cuentan con una buena cantidad de seguidores en cada red social, pero poca interacción de parte de la población, hacia las publicaciones realizados por la institución, así mismo es evidente el rechazo que de la población guatemalteca, no solamente a la Procuraduría, si no que hacia la mayoría de las instituciones gubernamentales.

Uno de los problemas observados, es el uso del mismo material gráfico, para todas las plataformas, y aunque mantienen las redes sociales actualizadas, con información importante sobre los derechos de la población, y el trabajo realizado por el Procurador y sus delegados; el material utilizado no es el adecuado para cada red social, y esto lleva al desinterés, falta de atención y poca aceptación

de parte de la población, en especial de jóvenes y adolescentes que utilizan las diferentes redes sociales.

A su vez, por la falta de interacción en el material compartido, ocasiona que el algoritmo de cada una de las plataformas no recomiende adecuadamente el contenido. Por lo tanto, el mensaje no tiene el alcance necesario, para que la población guatemalteca este informada y educada adecuadamente, en materia de derechos humanos.

De igual manera se estudió la página *web* de la institución, la cual cuenta con mucha información importante, por ejemplo, informes de cada defensoría, a que se dedica cada departamento y unidad, historia y funciones de la procuraduría, misión, visión, objetivos, organigrama, así mismos documentos importantes como el Plan estratégico, la Declaración Universal de los Derechos Humanos; toda esta información actualizada des a mes o anualmente según sea el caso.

En la Procuraduría de los Derechos Humanos se utilizaron dos tipos de observación, empezando con la directa; ya que se tuvo la oportunidad de observar personalmente las instalaciones de la institución, comportamiento de los trabajadores entre ello y hacia la población, procesos y manera de trabajar de los distintos departamentos que conforman la institución.

La observación indirecta se aplicó al obtener información de otras personas en cuanto a su percepción de la institución, de igual manera analizando documentos y datos estadísticos realizados previamente, cómo se interesan las personas por los diferentes canales de comunicación y la forma en la que interactúan en ellos, así mismo que información se encuentra en cada plataforma.

1.16.2 Documentación

Consisten en la identificación, recogida y análisis de documentos relacionados con el hecho o contexto estudiado. En este caso la información no se obtiene de las personas investigadas directamente, sino a través de sus trabajos escritos, gráficos, etc.

Para conocer de mejor manera a la institución, sus funciones y sus objetivos se consultaron diferentes documentos, los cuales son:

Constitución política de la república de Guatemala: en el título VI Garantías constitucionales y defensa del orden constitucional, y capítulo V, Comisión y Procurador de los Derechos Humanos, se detalla la constitución de la Comisión de los Derechos Humanos y Procurador de la comisión, la facultades y atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos.

Plan estratégico institucional 2017-2022: Este documento es importante, ya que se detalla los principales ejes estratégicos a trabajar, (defensa, protección, educación y promoción) durante la gestión del actual Procurador, así mismo detalla las estrategias a seguir, tomando en cuenta la situación del país, y con base en las directrices de al SEGEPLAN (Procurador de los Derechos Humanos, 2021).

Ley del Procurador de los Derechos Humanos: este documento expone los Derechos Humanos de los ciudadanos guatemalteco, así como la integración, atribuciones, organización tanto de la institución como del Procurador.

Manual de organización y funciones: en este documento se indica las funciones y objetivos de cada una de las unidades, dependencias y defensorías, que comprenden la Procuraduría de los Derechos Humanos. Se encuentra el organigrama de la institución, en general y detallado por unidades.

Informes estadísticos, sobre violencia intrafamiliar, personas desaparecidas, muertes violentas y lesiones, incautación de armas y detenciones, proporcionadas por la PNC a la Procuraduría de los Derechos Humanos.

1.16.3 Entrevista de profundidad

La entrevista es una de las técnicas más importantes y utilizadas para la recolección de datos, en una investigación; la entrevista es una conversación formal entre dos personas, en la que el entrevistador obtiene información de forma directa del entrevistado. Este es un instrumento utilizado para obtener información de carácter cualitativo.

Los diferentes tipos de entrevistas son:

1) Entrevista estructurada: consiste en proporcionar cuestionarios estructurados, en los cuales las preguntas están predeterminadas tanto en su secuencia como en su formulación. Es decir, el entrevistador formula un número fijo de preguntas de forma estándar y en el mismo orden. Las respuestas también están prefijadas de antemano.

2) Entrevista semiestructurada: al igual que las anteriores las preguntas están definidas previamente, es decir, el investigador realiza una serie de preguntas (generalmente abiertas al principio de la entrevista) que definen el área a investigar, pero tiene libertad para profundizar en alguna idea que pueda ser relevante, realizando nuevas preguntas.

3) Entrevista en profundidad: también denominada entrevista abierta. En general suelen cubrir solamente uno o dos temas, pero en mayor profundidad. El resto de las preguntas que el investigador realiza, van emergiendo de las respuestas del entrevistado y se centran fundamentalmente en la aclaración de los detalles con la finalidad de profundizar en el tema objeto de estudio.

Entrevista 1

En la entrevista realizada a la Directora de Comunicación Social Licda. Lesvia Salguero, se evidenció la necesidad de crear una nueva red social, con material audiovisual acorde a la plataforma, para llegar a un público objetivo específico, que son jóvenes y adolescentes. Este nuevo canal de comunicación debe contar con contenidos que cumplan con los objetivos de la institución, que llame la atención y sea parte del entorno del público meta, sin llegar a afectar negativamente la reputación de la institución y sus colaboradores.

Entrevista 2

Entrevista en profundidad a Mynor Ixcot técnico unidad de prensa, se pudo obtener información sobre la Procuraduría de los Derechos Humanos, conocer cada uno de los departamentos que

integran la institución, la forma en que trabajan, y la forma en que se maneja la institución en tiempos de pandemia COVID-19.

Entrevista 3

Entrevista en profundidad a Gustavo Solis, técnico sección de radio y TV, se recabo información sobre la evolución de la Procuraduría de los Derechos Humanos, ya que él es uno de los colaboradores más antiguos dentro de la institución.

1.16.4 Grupos focales

Esta técnica es particularmente útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera. El trabajar en grupo facilita la discusión y activa a los participantes a comentar y opinar aún en aquellos temas que se consideran como tabú, lo que permite generar una gran riqueza de testimonios.

La principal función de los grupos focales en una investigación es lograr obtener información asociada a conocimientos, actitudes experiencias, sentimientos de los participantes, con respecto a la situación o hecho, en el que se desee profundizar (Aigner, 2009).

Por tema de pandemia COVID-19 y medidas de bioseguridad, realizar grupos focales de forma presencial, se deben evitar. En este caso se optó por no realizar esta técnica y elegir técnicas diferentes como la observación, encuesta y entrevista.

1.16.5 Encuestas

Es una técnica primaria de recolección de datos, con base a un conjunto coherente y articulado de preguntas, y que los resultados puedan ser analizada, con métodos cuantitativos y que los resultados muestren lo bueno y malo que la población o muestra, piense del objeto o situación a estudiar (Abascal, 2005).

Los tipos de encuestas pueden ser, encuestas personales, que consiste en un encuentro entre dos personas el encuestado y el encuestador, este último realiza las preguntas en base a un cuestionario predefinido, que él mismo contesta con las respuestas del encuestado.

Las encuestas no personales son las más utilizadas en estos tiempos y más con el contexto de la pandemia COVID-19, en este tipo de encuestas no existe interacción cada a cada entre encuestado y encuestador, ya que el cuestionario se envía, por correo electrónico o por páginas y/o grupos de redes sociales. El encuestado debe responder y luego enviar las respuestas.

En este estudio se realizó una encuesta de tipo no personal, que consta de 15 preguntas cerradas y una abierta, con el fin conocer lo que piensa la población del contenido que genera la Procuraduría de los Derechos Humanos. El conocimiento sobre la institución y los procesos para realizar una denuncia, las preferencias en cuanto a plataformas y hábitos de uso de redes sociales de la población guatemalteca, para conocer la aceptación de una nueva red social de la institución.

A su vez conocer el rango de edades de las personas a las que se logra atraer, con las publicaciones en redes sociales, su efectividad y credibilidad.

La Procuraduría de los Derechos Humanos cuenta con cuatro redes sociales que son *Facebook* con 92,121 seguidores, *Instagram* con 4,987 seguidores, *Twitter* con 150,000 seguidores y *YouTube* con 871 seguidores (ver anexo 6).

Para obtener la población a encuestar, se sumó la cantidad de seguidores de cada red social de la Procuraduría de los Derechos Humanos, dando un total de 247,979 seguidores, luego se procedió a sacar la media dando como resultado un total de 61,995 personas.

Con la población total de 61.995, se utilizó la formula finita para obtener la muestra necesaria.

Formula finita:

Es una fórmula matemática, que se utiliza cuando en una investigación se trabaja con grupos números y se dificulta realizar encuestas a todos, esta sirve para calcular el tamaño de la muestra

de una población, por ende, reducir el número de personas a encuestar, pero manteniendo la fidelidad de los resultados.

La fórmula finita está compuesta por

n= Tamaño de muestra.

N= Población o universo

Z= Nivel de confianza

e= Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

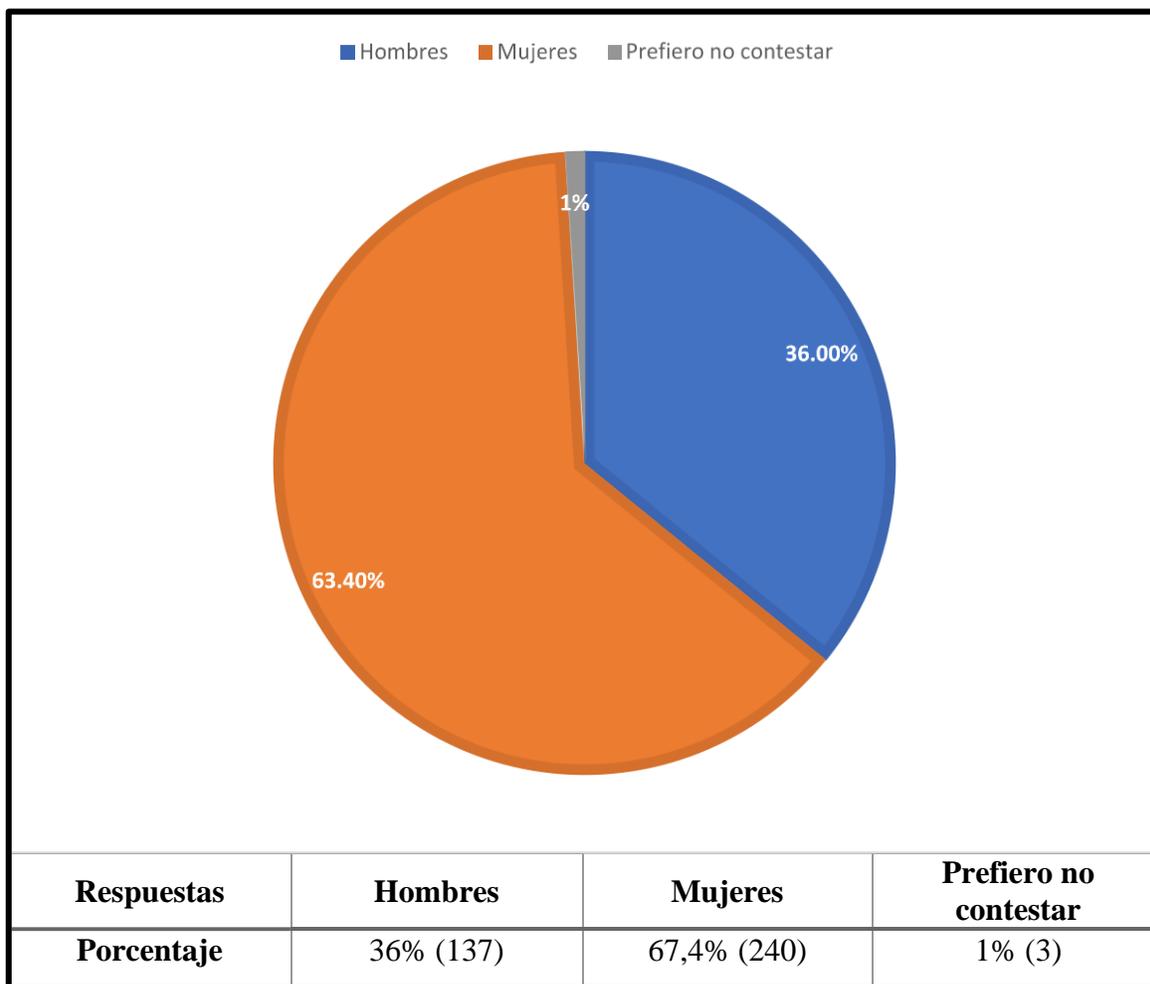
$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Luego de aplicar la fórmula anterior dió como resultado, el tamaño de muestra de 382 personas, dato que se aplicó a la encuesta.

1.17 Interpretación de resultados

Figura 2

1) Género

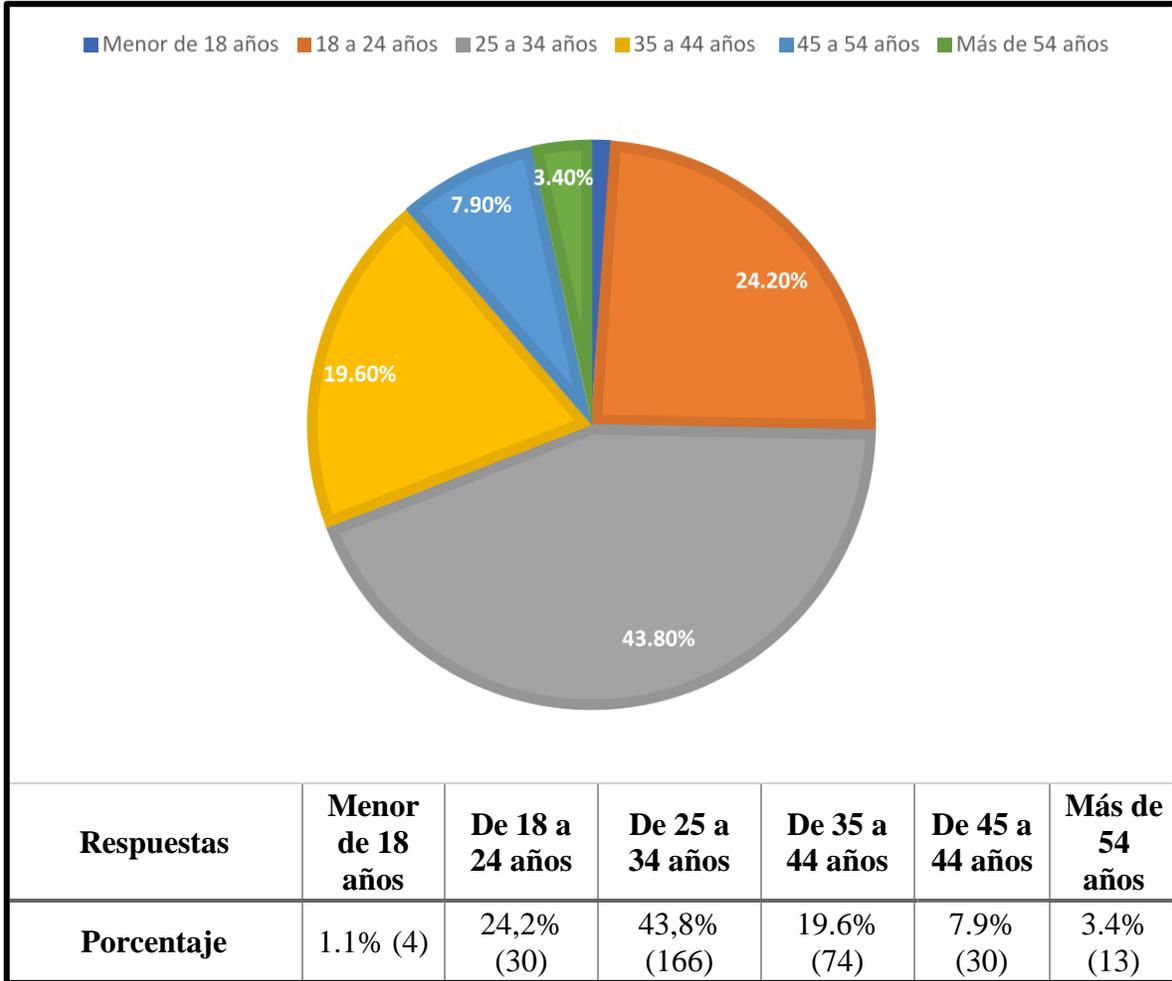


Fuente: elaboración propia

En materia de Derechos Humanos es importante que, tanto hombres como mujeres, estén involucrados y tengan interés sobre el tema, ya que los derechos no son exclusivos para un grupo o género en específico. Esta grafica evidencia que la mayor participación fue por parte de mujeres a pesar de que se compartió en grupos de redes sociales integrados tanto por hombres como mujeres.

Figura 3

2) Edad

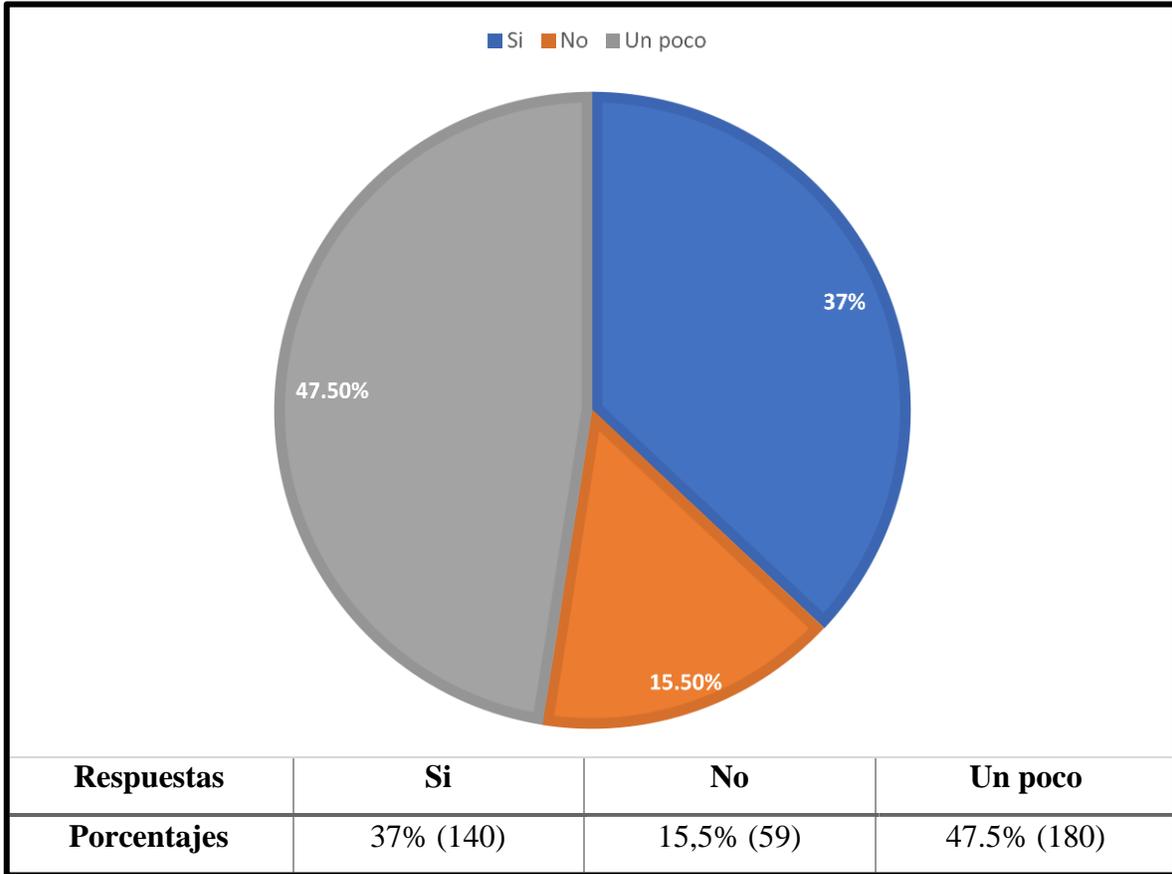


Fuente: elaboración propia

Se observa la poca participación de adolescentes, en Guatemala existe una renuncia de parte de la población en participar o saber sobre instituciones y más si se trata de instituciones gubernamentales. Esto se da con mayor frecuencia en público joven, ya que no se llama la atención de este grupo de manera adecuada con los contenidos de las redes sociales y así mismo por la influencia de adultos por tener una mala percepción de las instituciones.

Figura 4

3) ¿Conoce las funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos?

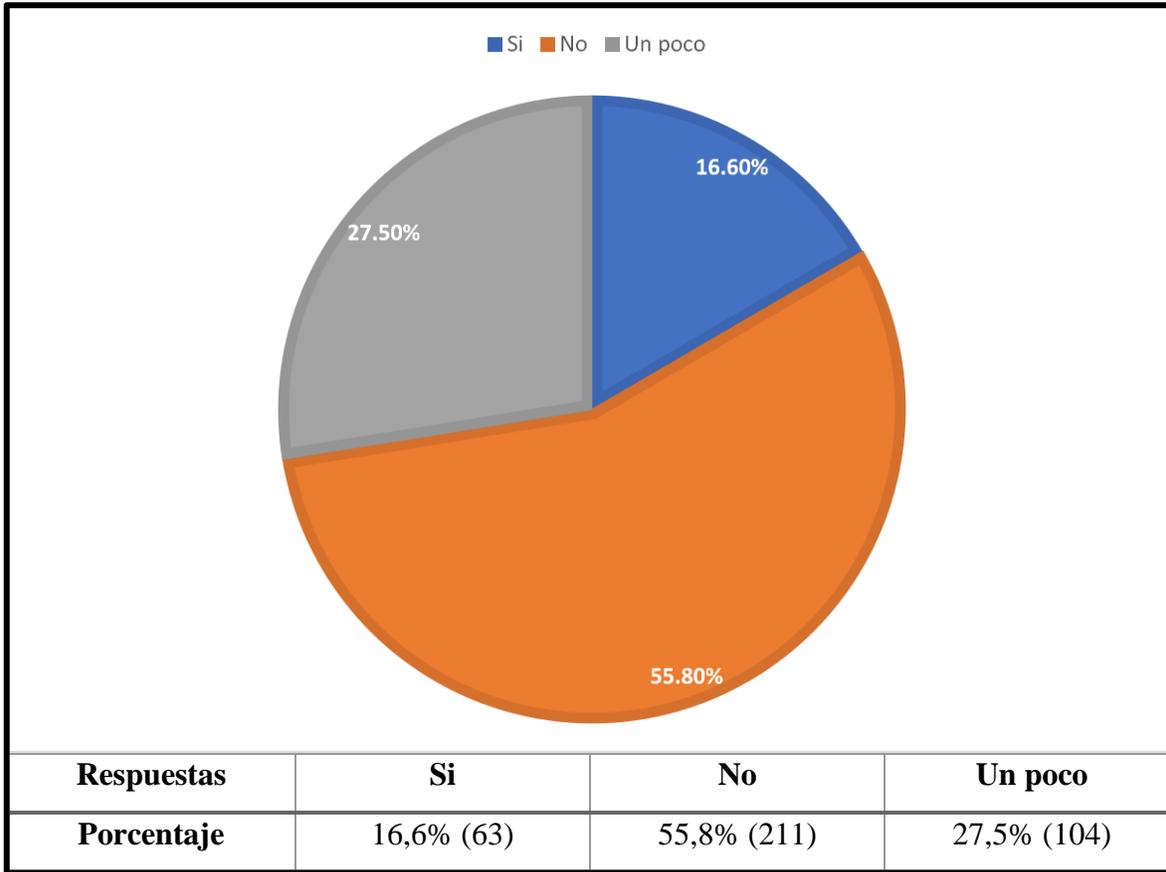


Fuente: elaboración propia

La mayor parte de la población no está segura de cuáles son las funciones de la procuraduría, lo que puede ser causa del rechazo hacia la institución, ya que al no tener clara esta información importante, desconocen en donde empieza y hasta donde pueden llegar el actuar de la institución, así mismo que las funciones principales están regidas dentro de la Constitución Política de la República de Guatemala, y deben de actuar con forme a lo que la ley dictamina.

Figura 5

4) ¿Sabe cuál es el procedimiento para realizar una denuncia en la Procuraduría de los Derechos Humanos?

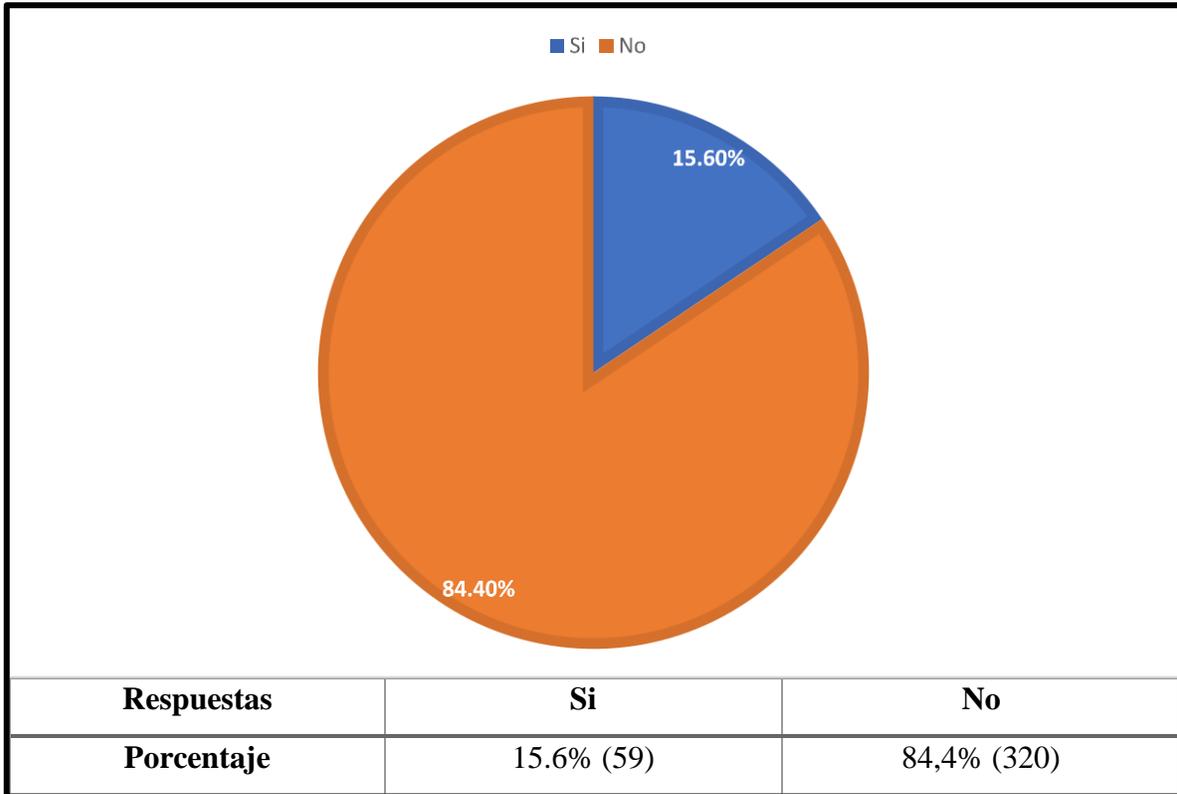


Fuente: elaboración propia

La recepción de denuncias forma parte importante de las funciones de la Procuraduría, ya que a través de ellas se brinda ayuda al ciudadano, pero existen casos en los que las personas ya sea por vergüenza, miedo o desconocimiento no realizan este proceso fundamental. En la gráfica que se muestra, es evidente que la mayor parte de la población no sabe cómo realizar una denuncia, lo que indica que existe desinformación sobre este tema.

Figura 6

5) ¿Conoce el número de la Procuraduría de los Derechos Humanos para realizar denuncias?

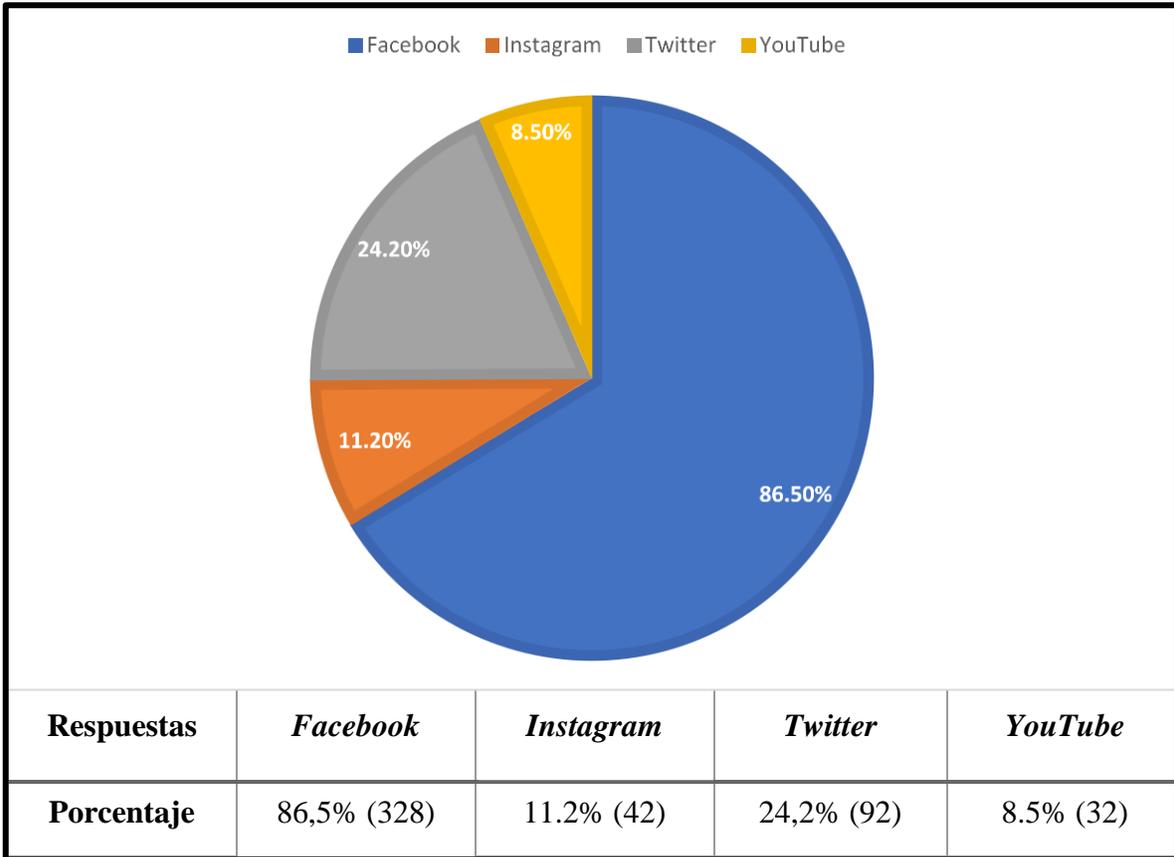


Fuente: elaboración propia

El desconocimiento del número de la Procuraduría de los Derechos Humanos, para realizar las denuncias, deja en evidencia la falta de interés y atención que tiene la población hacia los distintos canales de comunicación que utiliza la institución, ya que en tema de redes sociales. En cada una de sus publicaciones, se coloca de forma visible dicho número, para que a la población no se le dificulte buscarlo y realizar el proceso de denuncia, pero al no prestar la debida atención, no se dan cuenta de la información, con la que están conformadas cada una de las publicaciones.

Figura 7

6) ¿Cuáles de las siguientes redes de la Procuraduría de los Derechos Humanos conoce?

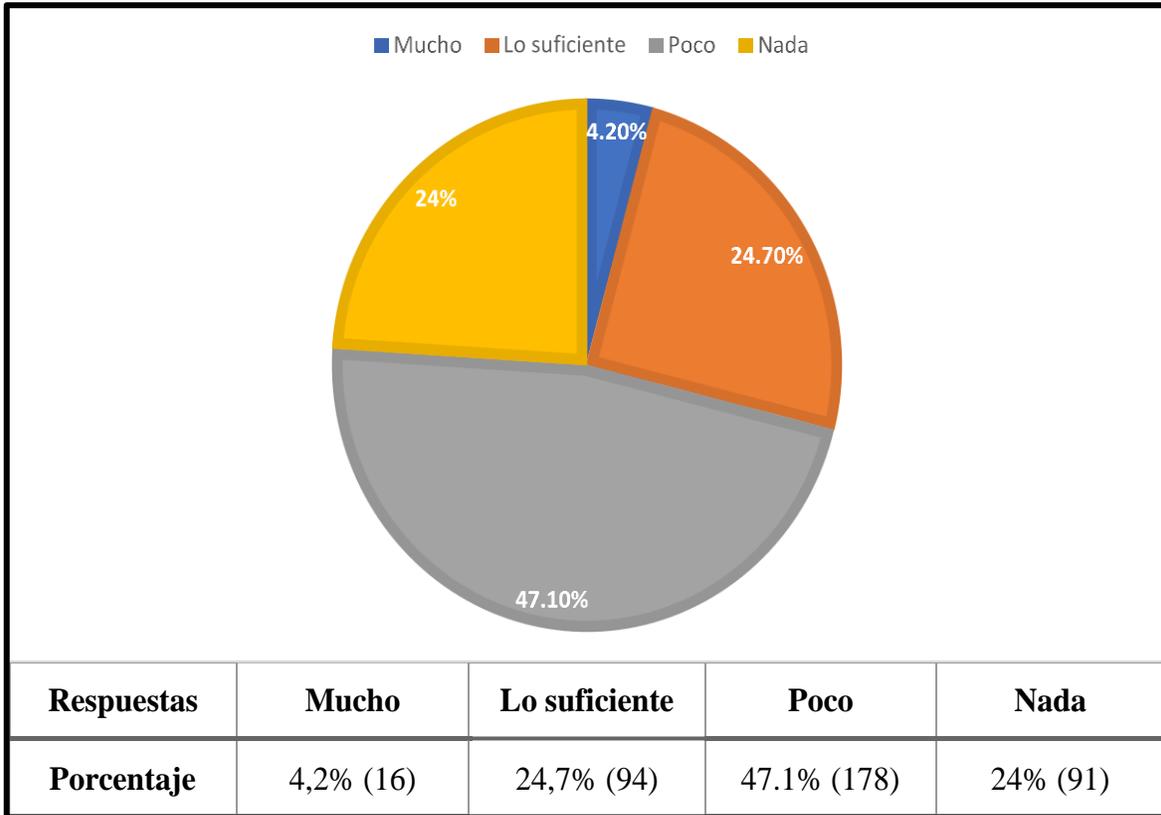


Fuente: elaboración propia

En los últimos años las redes sociales han tomado un lugar significativo para las personas, utilizándolas de diferentes maneras, por ejemplo, como entretenimiento, para aprendizaje, para recibir información del día a día, de manera inmediata, para comunicarse con personas desde diferentes puntos del país, o del mundo. En el caso de la Procuraduría, ellos cuentan con cuatro redes sociales de las cuales la más conocida por la población es *Facebook*, esta podría ser una oportunidad ya que, por medio de esta, podría transmitir información importante para la población.

Figura 8

7) ¿Qué tanto le atrae el contenido que circula en las redes sociales de la Procuraduría de los Derechos Humanos?



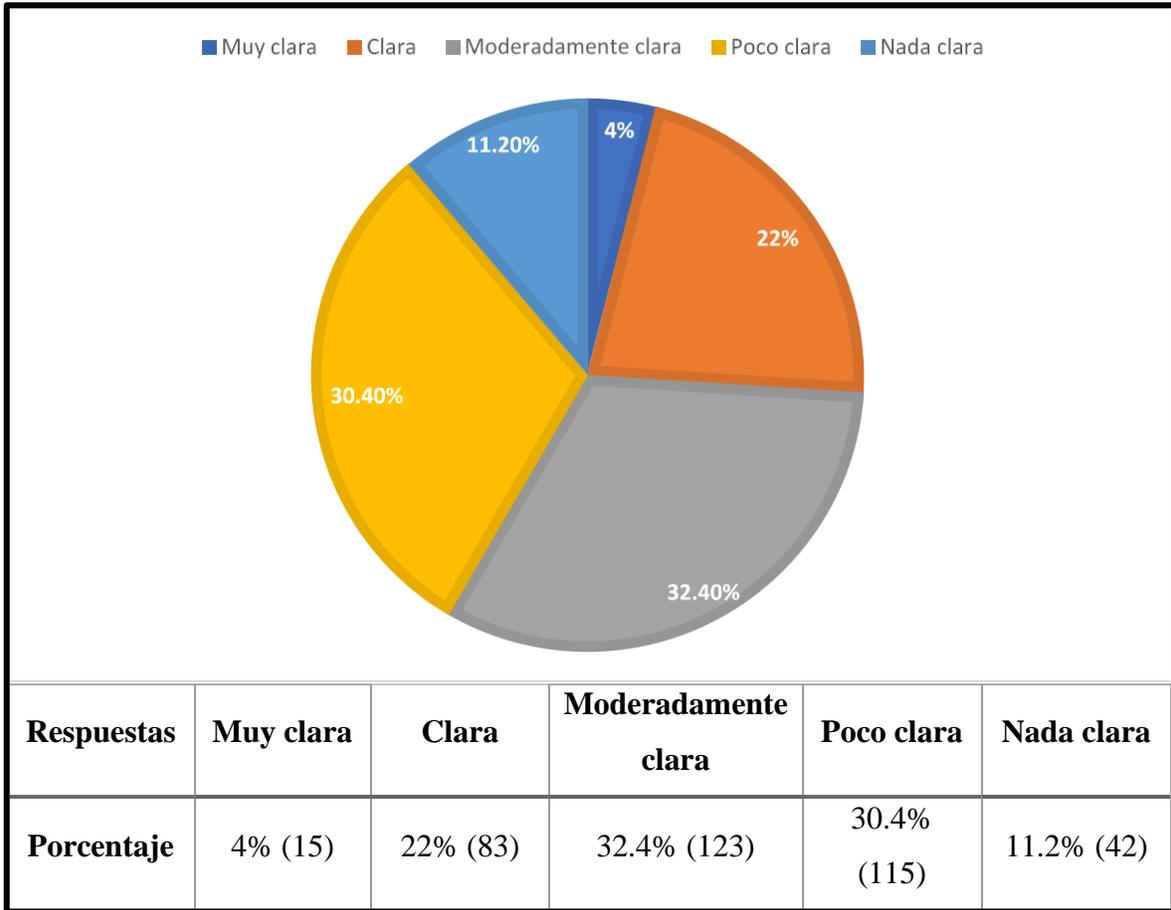
Fuente: elaboración propia

Para que el mensaje que se desea transmitir llegue de manera correcta al público objetivo, es necesario que, el contenido de cada una de las publicaciones será adecuado para cada red social, que llame la atención y que cautive a la población, así mismo que tenga la información clara y precisa para que sea eficaz. En este caso se puede observar que a una parte significativa de la población le atrae solo un poco o nada, el contenido que encuentran en redes sociales.

Esto puede ser el causante del poco interés de la población por el contenido e información compartida en cada una de las publicaciones en redes sociales de la institución, dando como resultado desconocimiento de procesos o datos importantes.

Figura 9

8) ¿Qué tan claro y comprensible le parece el contenido de las redes sociales de la Procuraduría de los Derechos Humanos?

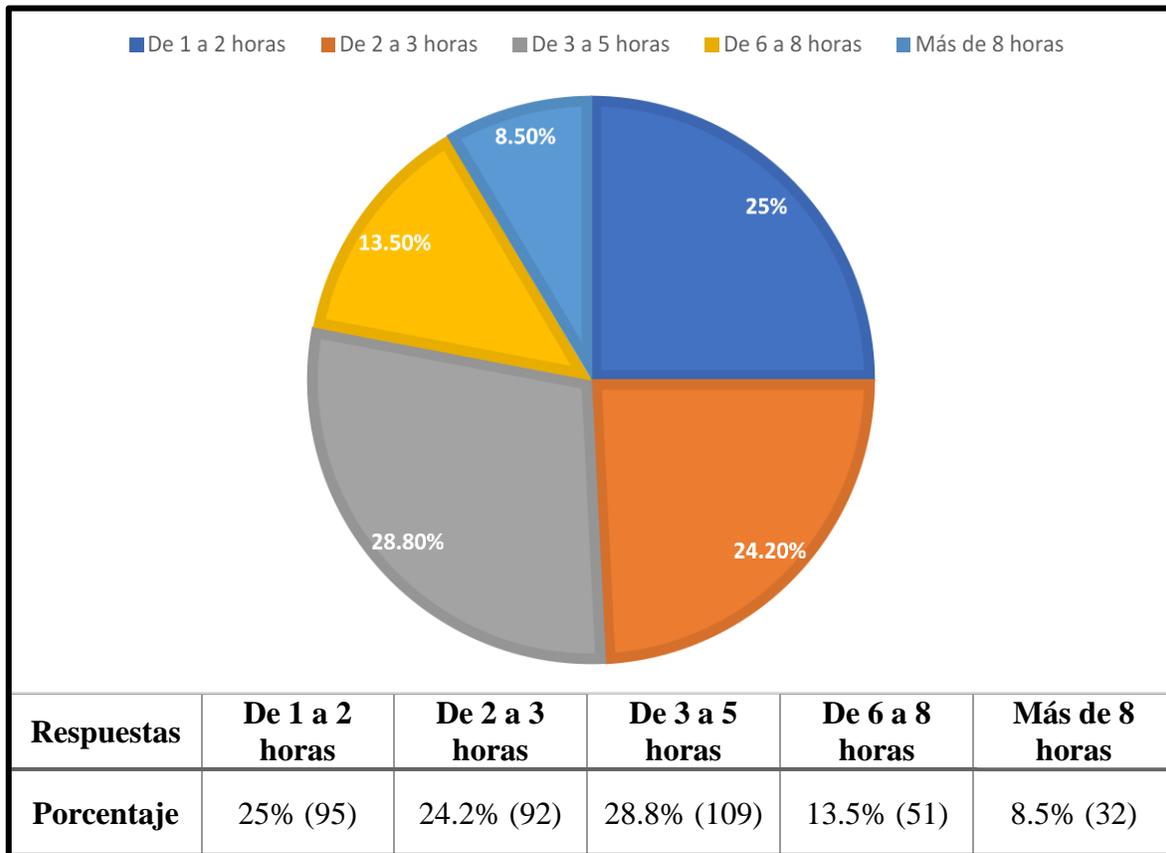


Fuente: elaboración propia

Las redes sociales de la procuraduría se mantienen actualizadas contantemente, con información sobre el trabajo que hace diariamente, cada uno de los delegados en diferentes situaciones y partes del país, así como infografías y comunicados. Aun así, para el 74% de la población esta información no le parece clara. La causa puede ser el uso del mismo material en todas las redes sociales, y genera que las personas dejen de prestar atención a las publicaciones ya que al ser muchas y las mismas, pueden volverse cansado verlas y más aún prestarles atención.

Figura 10

9) ¿Cuánto tiempo al día se conecta a redes sociales?



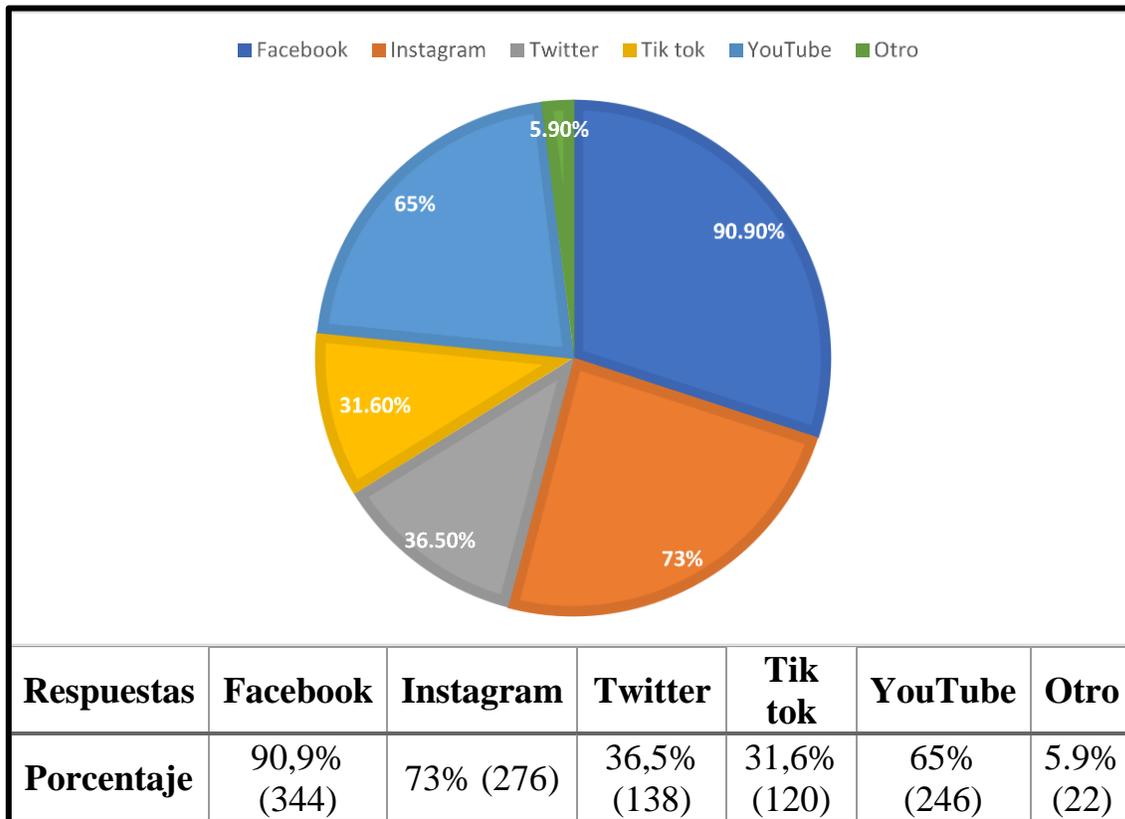
Fuente: elaboración propia

En cuanto al uso de redes sociales en la población, es evidente que la mayor parte están revisando sus redes sociales un mínimo de 3 a 5 horas diarias, abriendo un espacio importante, que se puede aprovechar para educar e informar sobre las distintas funciones de la Procuraduría.

De igual manera puede ser una oportunidad para buscar un canal diferente que llegue directamente al público joven, debe tomarse en cuenta que ellos tienen a utilizar las distintas plataformas de muchas maneras, y con mayor frecuencia durante el día y así poder orientar a este grupo vulnerable de la población en materia de Derechos Humanos.

Figura 11

10) ¿Qué redes sociales utiliza?



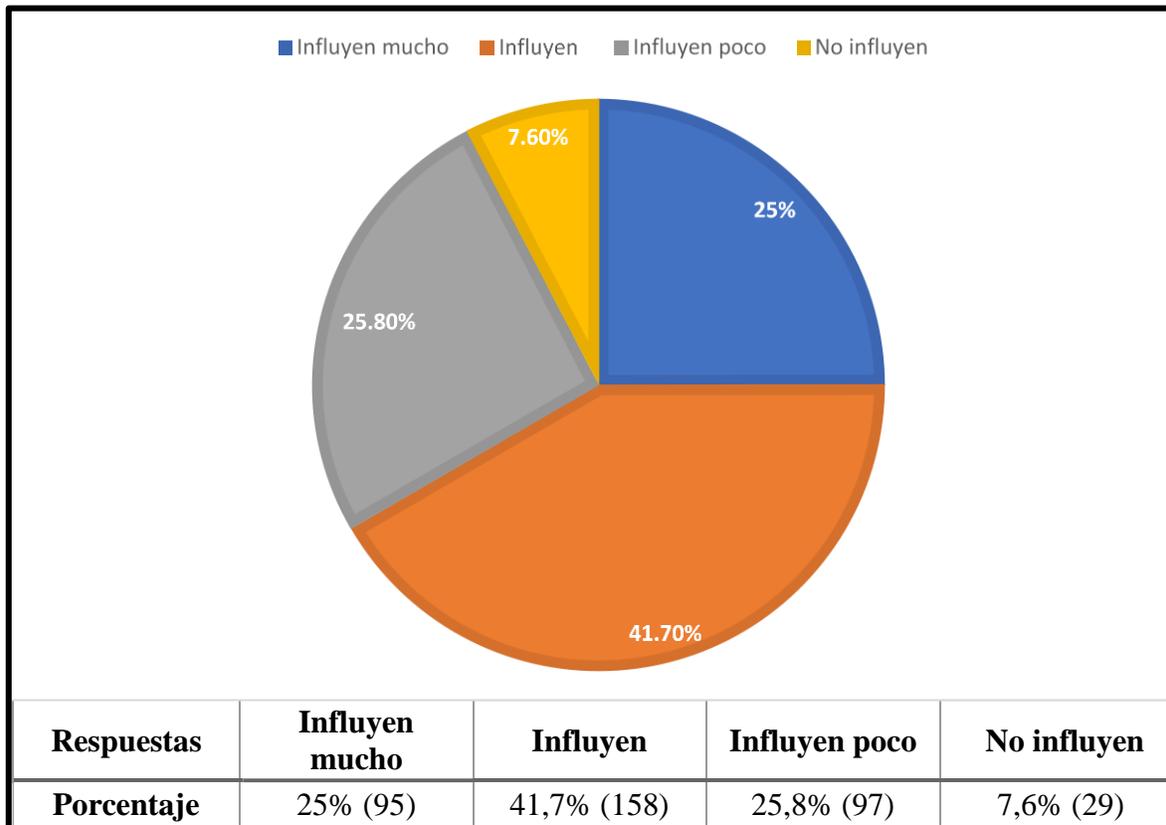
Fuente: elaboración propia

Durante el confinamiento por tema de pandemia COVID-19, una de las redes sociales más utilizadas mundialmente fue *Tik tok*, y a la fecha es una de las redes sociales en crecimiento, esto debe a la variedad de contenido que se puede encontrar, que va desde bailes, recetas, temas educativos, *Storytime* de diferentes temas. Todo esto en videos cortos de 15 segundos hasta 3 minutos actualmente; todo esto resulta atractivo para muchas personas y mayormente a jóvenes.

En el caso de las personas entrevistadas, la red social más utilizada es *Facebook*, la razón por la cual *Tik tok* no tiene tanta aceptación dentro de este grupo, tiene mucho que ver el rango de edades que más respondieron esta encuesta, ya que la mayor parte fueron personas entre 25 a 44 años a los que no les llama mucho la atención el tipo de contenido de esta red social.

Figura 12

11) ¿Considera que las redes sociales influyen de alguna manera en su vida diaria?



Fuente: elaboración propia

La influencia de redes sociales en la vida de las personas es alta, gran parte de las personas toman como verdadero o fiable todo lo que ven en redes sociales, esto ha causado casos de baja autoestima. En el caso de *Instagram* por tratar de mostrar cuerpos perfectos que claramente no son ciertos, o desinformación y alarma por publicaciones falsas de *Facebook*; también generan peleas y conductas irracionales con personas que ni conocen, por la poca tolerancia y agresividad que pueden manejar muchas personas en redes sociales.

Es por eso la importancia de tratar de influir de manera positiva, y tratar de recobrar valores y principios que, por la frialdad de interactuar a través de un dispositivo, se han ido perdiendo.

1.18 FODA

Consiste en evaluar los factores fuertes y débiles, para diagnosticar la situación interna y/o externa de una empresa o institución, también sirve como una herramienta que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de esta (Talarcón, 2007)

Este análisis posibilita la recopilación y uso de datos que permiten conocer el perfil, de una empresa o institución, proporciona la base para que la empresa u organización tome mejores decisiones y permita elaborar estrategias para alcanzar los objetivos plasmados en la visión y misión (Rojas, 2021).

Fortalezas: son factores positivos internos que hacen que la empresa o institución tengan una posición privilegiada ante la competencia, como habilidades, capacidades y recursos.

Oportunidades: representan las ocasiones de mejora para la empresa o institución, son factores positivos externos.

Debilidades: Son factores internos, en los que la empresa u organización tiene algún tipo de flaqueza, pero que se pueden mejorar. Estos factores pueden convertirse en oportunidades.

Amenazas: son factores que ponen en riesgo a la empresa o institución, estos son externos y negativos, la detección de estos factores es fundamental para poder crear planes de contingencia.

En la Procuraduría de los Derechos Humanos se pueden apreciar gran cantidad de factores, que pueden ser fundamentales para mejorar los procesos de comunicación. Así mismo se detectaron factores que si bien no son del todo buenos, son una oportunidad para poder llegar a de mejor manera, en canales y mensajes diferentes y acorde a un grupo de la población que actualmente muestra cierto rechazo y desinterés hacia las instituciones. Tomando en cuenta el análisis de todos los datos obtenidos por medio de la observación, las entrevistas realizadas y los resultados que arrojó la encuesta, se puede concluir la siguiente matriz FODA.

Tabla 1

Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Posteo constante de contenido en todas las redes sociales. • Actualización de contenido con temas específicos, según fechas importantes. • Cuentan con diferentes defensorías, con personal capacitado, para manejar situaciones según su población objetivo. • Buen recurso humano y tecnológico, para la producción de material audiovisual. • Apoyo de parte de la Unidad de Comunicación Social para la creación de nuevos canales de comunicación. • Cuenta con Visión y Misión bien definidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las redes sociales de la institución cuentan con un número significativo de seguidores. • Cobertura en todo el país. • Poseen diferentes alianzas estratégicas, que permiten una mejor integración con la población. • Uso constante de redes sociales por parte de la población. • Interés de parte de la población en conocer los procesos y funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos. • Poder influir de forma positiva, en la población, por medio de redes sociales.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • El contenido es el mismo en todas las redes sociales. • Los mensajes no son claros para la población. • Poca interacción en el contenido de las redes sociales de la institución. • La población no tiene conocimiento de todas las redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechazo de la población hacia las instituciones gubernamentales. • Falta de interés de parte de adolescentes y jóvenes. • Influencia negativa que generan las redes sociales. • Desconocimiento de las funciones y procesos de la institución.

Fuente: elaboración propia.

1.19 Problemas detectados

La desinformación por parte de la población es uno de los problemas que aqueja a la Procuraduría de los Derechos Humanos, esto genera descontento y confusión a la hora de generar denuncias, porque desconocen las formas y el proceso para realizar las mismas. Por tema de pandemia COVID-19 las denuncias que se reciben directamente en la institución se realizan por medio de un teléfono y esto retrasa el proceso.

El rechazo, es un problema que la mayoría de las instituciones sufre y más las gubernamentales; tomando en cuenta el contexto en el que Guatemala se encuentra, la población tiende a desconfiar y cuestionar de forma negativa, las decisiones tomadas.

En cuanto a redes sociales el principal problema es la falta de interacción y audiencia joven, debido a que el contenido es el mismo en todas las plataformas, y muchas de ellas no parecen atractivas o claras a la población, esto genera desinterés, y falta de atención, hacia las mismas.

1.20 Planteamiento del problema comunicacional

Al tener conocimiento de las adversidades con las que la Dirección de comunicación debe enfrentarse, para cumplir con los objetivos institucionales, que son procurar, proteger, promover y educar a la población guatemalteca sobre los Derechos Humanos, se plantea la interrogante:

¿Cómo hacer llegar los mensajes correctos a los adolescentes y jóvenes guatemaltecos por medio de las redes sociales de la Procuraduría de los Derechos Humanos?

Tomando en cuenta todo el estudio anterior, es determinante tomar acciones para llegar a más público joven, ya que son una población vulnerable ante el alza de la delincuencia y las pocas oportunidades y apoyo para hacia ellos, sin una orientación adecuada dentro de su entorno y en su idioma, todo termina en problemas sociales más difíciles de erradicar.

De este modo es necesaria la creación de una red social que llegue directamente al grupo objetivo, como lo es *Tik tok*, en esta plataforma, se puede llegar con contenido diferente, para transmitir los mensajes adecuados y necesarios para influir de forma positiva en esta población, informando y educando, de una forma en la que no se sientan agobiados; sin perder la seriedad y fiabilidad que los estándares de la institución requieren.

1.21 Indicadores de éxito

Por su parte la Procuraduría de los Derechos Humanos, cuenta con el recurso humano capacitado, comprometido con la institución, y con los recursos tecnológicos necesarios para la generación de este nuevo canal de comunicación, ya que dentro de la Dirección de Comunicación Social se encuentran los departamentos de redacción y edición, así mismo el departamento de promoción audiovisual y multimedia.

La Procuraduría de los Derechos Humanos por medio de la Dirección de Comunicación está abierta a recibir propuestas, para implementar nuevas medidas y seguir cumpliendo con los objetivos institucionales; el proyecto se apoyaría con la Defensoría de la niñez y adolescencia y sus alianzas para llegar de mejor manera al público joven.

1.22 Proyecto a desarrollar

Diagnóstico, propuesta y estrategia de comunicación, para la Procuraduría de los Derechos Humanos en el uso de la red social *TikTok*.

La finalidad de este proyecto es, promover, educar e informar al público joven, sobre sus Derechos Humanos, por medio de contenido audiovisual adecuados a sus gustos y a la plataforma, respetando los lineamientos, estándares e imagen de la institución.

Capítulo 2

Plan estratégico de comunicación

2.1 Plan estratégico de comunicación

La estrategia podría definirse como aquella acción específica desarrollada para conseguir un objetivo propuesto. Las estrategias tratan de desarrollar ventajas competitivas en productos, mercados, recursos o capacidades, de modo que aseguren la consecución de tales objetivos (Tur Viñes & Monserrat Gauchi, 2014).

Un plan de comunicación es una hoja de ruta donde se plasma la forma en la que una empresa va a comunicarse con su público y cuándo. En él se establecen de forma clara los objetivos de comunicación que se quieren alcanzar. Además, facilita un orden de las tareas y acciones que se realizarán (IEBS, 2021).

El plan estratégico de comunicación es un documento importante para saber qué hacer y cuál es el camino por seguir para lograr los objetivos planteados, la información requerida en el plan debe ser clara, exponiendo paso a paso cada una de las actividades, plataformas a utilizar, métodos y técnicas necesarias, que ayudaran a mejorar de la comunicación ya sea con su público interno o externo.

2.2 Misión

Promover la educación, respeto y prevención de los Derechos Humanos de los jóvenes guatemaltecos, por las redes sociales, con fin de fomentar una cultura de respeto e igualdad para la población.

2.3 Visión

Posicionada en la tecnología y vanguardia creando mayor interés y atención a la población guatemalteca, por el aprendizaje y prevención de sus Derechos Humanos y aceptación asertiva hacia la Procuraduría de los Derechos Humanos.

2.4 Elementos comunicacionales

El hombre que vive en sociedad ha tenido como motor principal de su evolución, el aprendizaje, siendo la comunicación el medio que ha permitido el intercambio de información, conocimiento y sabiduría entre los individuos (Cruz, 2011).

La forma de comunicarse e informarse también han evolucionado a lo largo del tiempo, desde la llegada de la tecnología, la forma en que el ser humano se comunica ha pasado de lo complejo como enviar un telegrama o carta, y esperar días para obtener una respuesta; hasta llegar a la era digital, en la que se puede mandar una *WhatsApp* a una persona al otro lado del mundo y recibir una respuesta inmediata, de igual forma realizar una video llamada con personas desde diferentes lugares, para tener una junta de trabajo, sin necesidad de estar todos juntos en un lugar específico.

La comunicación es un fenómeno social que consiste en el intercambio de mensajes entre individuos. En todo proceso de comunicación es importante considerar sus componentes principales; el emisor (persona u objeto), el receptor (persona), las interfaces, el canal o medio, el mensaje (información, conocimiento y sabiduría), la realimentación y los flujos de estos componentes (Cruz, 2011).

2.4.1 Teoría de la comunicación organizacional

La comunicación organizacional se comprende de los procesos, por los que una empresa comunica lo que es y sus valores corporativos. Esto se logra a través de mensajes enviados hacia sus clientes (comunicación externa) y a sus colaboradores (comunicación interna), todo acorde a la misión y visión de la empresa (CESUMA, 2019).

Es aquella que se establece en las instituciones tanto dentro como fuera de la misma, forma parte de su cultura y de sus normas. Esta se es responsabilidad de cada uno de los integrantes de la institución, ya que comunicarse de manera efectiva desde los distintos niveles y áreas, logra cambios fundamentales, que se reflejan en buena cultura organizacional, ganancias económicas, posicionamiento adecuado.

A su vez se centra en analizar, diagnosticar, prevenir o mejorar, diferentes variables que conforman los procesos comunicativos de una organización, con el fin de mejorar la comunicación entre los integrantes de la institución, así como el público externo, mejorando la identidad corporativa y el desempeño interno.

2.4.2 Comunicación interna

Es un medio y una herramienta insustituible, esencial para crear nuevas competencias, generar entre los todos los individuos que conforman una empresa, flexibilidad, apertura a los cambios, espíritu de participación, trabajo en equipo, etc. Esta debe ser bidireccional, ya que de lo contrario será una comunicación deficiente.

2.4.3 Comunicación externa

Se compone de un conjunto de mensajes encargados de mantener o mejorar las relaciones con los diferentes públicos externos (proveedores, clientes, distribuidores, medios de comunicación, etc.), así mismo proyectar una imagen favorable o promover sus productos o servicios (Fernández, 2009).

La comunicación externa se lleva a cabo desde la organización, empresa o institución, hacia su entorno o medio ambiente y viceversa, dentro de la comunicación externa se encuentra, las relaciones públicas, mercadotecnia, publicidad, entre otras (Collado, 1986).

Es aquella que ocurre entre la empresa y todos los agentes externos relacionados a ella, con el objetivo de compartir información, noticias, productos, servicios, o comunicados en particular.

Esta debe ser lineal, ya que debe brindar la oportunidad de responder y opinar, sobre la información compartida (Molina, 2018).

La comunicación externa de una empresa es importante, tanto como cuidar que el mensaje sea adecuado, tanto en su contenido como en el canal de transmisión. Es por eso la importancia de estudiar al público objetivo, al que se pretende llegar.

Para que un proceso de comunicación se cumpla, deben intervenir elementos esenciales, cada uno de ellos desempeña una función importante que puede mejorar o distorsionar la comunicación, estos elementos son:

a) Emisor: es quien da origen de la comunicación, emite el mensaje, elige la información que desea transmitir y selecciona la forma en que quiere hacerlo. El emisor puede ser individual o colectivo.

b) Receptor: es quien recibe el mensaje, al igual que el emisor, puede ser individual o colectivo. Debe conocer el sistema que el emisor ha utilizado para transmitirle el mensaje (código), porque si no es así, no podrá producirse la comprensión del mensaje. En este caso, el receptor es el encargado de decodificar el mensaje, descifrar e interpretar los signos recibidos, haciendo que la comunicación sea factible.

c) Código: es el conjunto estructurado de normas y signos que posibilitan expresar y emitir mensajes complejos, existen diferentes sistemas de códigos, y pueden ser aplicados en el habla o en la escritura. La existencia del código implica que para comunicarse el emisor debe realizar un proceso de codificación si quiere emitir un mensaje de su autoría, y el receptor tiene que descodificar para poder interpretarlo y entenderlo.

d) Mensaje: es el contenido que se quiere transmitir desde el emisor hacia el receptor. El mensaje está compuesto por una combinación de sistema de signos o símbolos que transmiten un concepto, idea o información que son familiares tanto para el emisor como para el receptor. Este está estrechamente ligado a los demás elementos de la comunicación, ya que no se puede conocer y analizar un mensaje si falta un emisor, receptor, canal, código o cualquier otro elemento.

e) Canal: es el medio a través del cual viaja el mensaje, pasando de un lugar a otro. En la comunicación oral, el canal suele ser las ondas de sonido que recorren el aire, mientras que, en internet, el canal puede ser un chat o un sistema binario de transmisión de señales digitales, en la comunicación escrita pueden ser soportes visuales, papel.

f) Ruido: es cualquier fenómeno que interfiera con el proceso comunicativo y modifique el mensaje en alguno de sus aspectos. El ruido es uno de los elementos más diversos en la comunicación, ya que existen tipos de ruidos entre ellos están:

- Ruido físico: es externo al emisor y al receptor e incluye cosas como cualquier sonido que impida que se hable y se entienda correctamente.
- Ruido psicológico: es una interferencia mental que impide que el receptor escuche el mensaje. puede darse por un despiste, que la mente del oyente esté distraída pensando en otras cosas mientras le hablan.
- Ruido fisiológico: se produce por cualquier problema fisiológico ya sea en el emisor como en el receptor, puede darse cuando uno de los participantes, está enfermo con algún problema físico o mental como la migraña, un oído taponado, un problema estomacal.
- Ruido semántico: este se produce cuando el emisor y receptor no comparten el significado del mensaje, se da cuando la persona que emite el mensaje utiliza un lenguaje complejo, técnico, autóctono o gramatical y quien lo recibe no entiende dicho mensaje.

g) Retroalimentación: también llamado *feedback*, es la respuesta que da el receptor al haber interpretado el mensaje mandado por el emisor. Debido a que la comunicación es un proceso bidireccional y tanto el emisor como el receptor están cambiando sus roles constantemente, la retroalimentación sirve para determinar la efectividad de los mensajes enviados por el emisor. De esta forma, quien emite el mensaje puede comprobar si fue recibido e interpretado de forma adecuada.

En el último año la forma en que el ser humano se comunica cambió drásticamente de un momento a otro, con la llegada de la pandemia COVID-19, el confinamiento y el distanciamiento social, ha

causado que entablar una conversación cara a cara, se vuelva poco común, y aumente considerablemente la comunicación a través de dispositivos móviles, como los celulares, de igual manera la educación, paso de ser presencial a digital, dependiendo de computadoras, *tabletas*, celulares y fundamentalmente del *internet*.

En la comunicación digital, no sólo se produce la transformación de las formas de difusión y creación de nuevos espacios locales y globales, sino que también se produce una nueva forma de “gestión de la información”, con el almacenamiento y la recuperación automática de los contenidos por parte de los receptores (Moragas, 2005).

En este caso los factores que influyen negativamente, para tener una buena comunicación entre Procuraduría de los Derechos Humanos (emisor), y la población guatemalteca (receptor), son los ruidos psicológicos, ya que al tener una percepción negativa de las instituciones tienden a no decodificar de manera eficaz los mensajes y a su vez crean una retroalimentación deficiente o no retroalimentar.

Por ende, se implementará un canal de comunicación, que permita crear y compartir, mensajes adecuados, con información clara y precisa, para mejorar el nivel de aceptación y confianza hacia la institución, de parte de la población guatemalteca, y en especial de los jóvenes y adolescentes.

2.4.4 Medios de comunicación digital

Son espacios en los que se genera información e intercambio de información entre usuarios y creadores de contenido ya sea de empresas, *bloggers* o sitios de noticias. Estas herramientas de visibilidad y posicionamiento en línea, se pueden optimizar las relaciones con los clientes actuales y potenciales, comunicándose con ellos a través de canales masivos (Silva, 2019).

Los medios de comunicación digital no han parado de evolucionar, de la mano con las nuevas tecnologías que día a día salen al mercado, abarcando así cada vez más población a nivel mundial.

2.4.5 Redes sociales

Entre los medios de comunicación digital, se encuentran las redes sociales, estas son plataformas digitales, en las que miles de personas de diferentes partes del mundo, forman comunidades con algún interés en común, creando espacios en donde cada participante puede comunicarse con los demás, interactuando, compartiendo información.

Entre sus principales características se encuentra la facilidad para la difusión ilimitada de información, comunicación en tiempo real, estas pueden ser utilizadas para diferentes fines, como sociales, laborales o de ocio.

Con la llegada de la pandemia COVID-19, las redes sociales tomaron un papel muy importante en la vida de las personas, durante el confinamiento, las personas optaron por comunicarse con sus familias por medio de video llamas por medio de distintas plataformas, las aplicaciones de mensajería instantánea formaron parte del día a día. Por su parte nuevas plataformas como *Tik Tok* proporcionaron un espacio, en el cual los usuarios, compartían todo tipo de habilidades, entretienen a los demás, informaban, compartían sus experiencias durante el confinamiento.

Entre las redes sociales más utilizadas se encuentra *Facebook*, *YouTube*, *WhatsApp*, *Instagram*, y actualmente *TikTok* ha tenido un crecimiento considerable, en el que los principales usuarios son jóvenes y adolescentes, ya que esta plataforma permite compartir videos cortos, utilizando diferentes filtros, música, crear retos, exponiendo la creatividad de cada creador de contenido.

Como en todas las redes sociales siempre existen factores en contra, por ejemplo, están los retos que son peligrosos para los usuarios, contenido no apto para todo público, crear hábitos de sedentarismo y distanciamiento, generar algún tipo de adicción a estar en esta red social. Por otra parte, hay aspectos positivos como profesionales compartiendo información importante, tutoriales de distintas áreas, como cocina, idiomas, tejido, uso de programas, etc. Y esto es una oportunidad, para informar e influenciar de forma positiva a la población joven guatemalteca.

2.4.6 Algoritmo de redes sociales

Son normas de programación, permiten que una publicación tenga mayor o menor alcance dentro de la red social, estas también deciden a quién y cuándo mostrar dichos *posts*. Cada red social cuenta algoritmos propios, que buscan características particulares según las necesidades, objetivos y público objetivo de cada plataforma.

Un denominador común entre los diferentes algoritmos de redes sociales está el de la interacción, esta es importante para mantener una publicación visible por más tiempo, y en algunas plataformas darles una segunda oportunidad, es decir si el *post* cuenta con bastante interacción, la plataforma vuelve a compartir dicho contenido, días después de la publicación original.

a) Contenido orgánico

Es el contenido original, interesante, sin ningún tipo de costo, con el fin de mantener e incrementar su audiencia. De igual manera se toma al contenido orgánico, como el que se realiza de manera natural pero llamativo.

b) Contenido efímero

Es el que se publica en algunas redes sociales, en esta categoría entran las *historias*, de algunas redes sociales como *Facebook* e *Instagram*, entre sus principales características son que su visualización está limitada a un periodo de tiempo en concreto. Esto hace que este tipo de publicaciones sea de carácter actual y de último minuto, por ende, no necesitan de mayor edición y pueden ser compartidas desde cualquier lugar y desde cualquier dispositivo móvil.

2.4.7 Red social *Facebook*

Es la principal red social a nivel mundial, con el fin de proporcionar a sus usuarios un soporte para compartir contenido diverso, en diferentes formatos, de igual manera es utilizada para conocer y comunicarse con personas de diferentes partes del mundo, participar en grupos de interés.

Facebook al ser una red social importante, se considera como la influencia directa en política, cultura y opinión pública.

2.4.8 Red social *Instagram*

Es una red social que está diseñada para que los usuarios compartan fotos, videos cortos de su día a día. Esta plataforma cuenta con herramientas de edición como filtros, marcos, etc. que aportan un toque profesional y diferente a las publicaciones de los usuarios.

2.4.9 Red social *TikTok*

Esta plataforma fue creada en 2,016 bajo el nombre de Douyin que significa “sacudir la música”, en un principio esta plataforma fue creada con el fin de compartir pequeñas cápsulas musicales. A mediados del 2,020 durante el confinamiento por la pandemia COVID-19, fue la aplicación con más usuarios activos en el mundo, precedida por *WhatsApp*, *Facebook* o *YouTube*. Para

Para junio de 2,021 la plataforma *TikTok* contaba con 1,190 millones de usuarios activos en todo el mundo, según Statista, esta cifra irá en aumento en los siguientes años (Ver anexo 7).

2.5 Alcances y límites de la estrategia

Esta estrategia pretende crear un acercamiento con la población joven guatemalteca, por medio de redes sociales, para para informar, prevenir alguna violación a sus derechos, crear conocimiento de la sobre la institución, y fomentar la cultura de denunciar sin sentir miedo o presión social.

Al ser un proyecto que tiene como base la comunicación por medio de redes sociales, se puede llegar a un número alto de jóvenes, ya que el material audiovisual que se creara para *Tik Tok*, puede usarse como *Instagram Reels*, así aprovechar la materia y llegar a mayor numero de la población.

De igual forma por tema de pandemia COVID-19 no existirá ningún inconveniente, para que la plataforma siga funcionando, ya que se puede crear y subir contenido desde cualquier parte del

país, con el mínimo de insumos necesarios, como sería un teléfono celular, contar con la aplicación, y un lugar con buena iluminación para grabar.

No obstante, existen factores que pueden tomarse como limitantes; uno de ellos es la persistente desaprobación de parte de la población hacia las diferentes instituciones gubernamentales, creando una barrera que no le permite prestar atención y comprender eficazmente el contenido de las publicaciones. De igual forma existen ruidos semánticos e ideológicos, por ejemplo, no toda la población sabe el lenguaje de señas o las diferentes lenguas mayas con las que cuenta el país, esto llegaría a dificultar el proceso de recepción del mensaje.

2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

Consiste en un proceso que se inicia con un análisis exhaustivo, de cual se derivan los objetivos *Smart*, el público al que se desea alcanzar y el mensaje que se desea transmitir de forma clara y concisa. Es importante el estudio de la comunicación interna y externa, para mejorar desde adentro todos los procesos comunicativos. Contar con un plan de crisis es fundamental, para saber qué hacer ante una situación inesperada como fue la llegada de la pandemia COVID_19 en 2019.

Por su parte en el plan de acción, se programa todas las actividades de comunicación y marketing a realizar, tomando en cuenta el presupuesto disponible, finalizando con la evolución, en donde se mide y analiza la efectividad de las actividades del plan, para saber si estas tuvieron éxito o es necesario hacer cambios para seguir mejorando.

Con base a la información que se obtuvo del diagnóstico, se trabajó una investigación descriptiva, con enfoque mixto y observación directa e indirecta, con estos resultados se trabajará en comunicación externa.

En este caso la estrategia consiste en la reacción de un nuevo canal de comunicación, de la Procuraduría de los Derechos Humanos, con la finalidad de informar y educar a la población joven guatemalteca.

En segundo lugar, se procederá a definir los temas a tratar para poder generar material audiovisual y realizar un cronograma para determinar los días a publicar en la red social; Teniendo los temas definidos se presentarán las propuestas a la Dirección de comunicación social de la Procuraduría de los Derechos Humanos, y con el apoyo de educadores y defensores, crear el material adecuado para ser utilizado tanto en la plataforma nueva *Tik tok*, como en *Instagram*.

Finalmente, con las aprobaciones necesarias se entregarán productos finales a la Dirección de comunicación social, para la difusión en las redes sociales de la institución, mencionadas anteriormente.

2.6.1 Objetivos del plan de comunicación

a) Objetivo general

Fortalecer la comunicación de los derechos humanos en la población joven de la República de Guatemala, en redes sociales, con el fin de proteger el desarrollo integral de cada uno de ellos.

b) Objetivos específicos

- Mejorar los canales de comunicación externa de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Impulsar los conocimientos en redes sociales, a la Dirección de Comunicación Social.
- Promover los servicios de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

2.6.2 Acciones para conseguir los objetivos

- Para mejorar los canales de comunicación externa de la Procuraduría de los Derechos Humanos, se creará una cuenta institucional en la plataforma *TikTok*.
- Se pretende impulsar el conocimiento en redes sociales por medio de capacitaciones sobre el uso de redes sociales en instituciones públicas.

- Se busca promover los servicios de la Procuraduría de los derechos humanos, a través de cápsulas de video informativos y educativos, para plataforma *TikTok*.

Para identificar el tipo de contenido que se va a compartir se deben tomar en cuenta el tiempo, público objetivo, tendencias, retos, que admite la plataforma y que sea acorde con la institución. En segundo lugar, realizar el contenido con el apoyo de los diferentes educadores y defensores de la institución, esto para que la población los conozca, sepa que es lo que hacen, y tengan más confianza al momento de necesitar de ellos.

En cuanto a contenido se realizarán videos de duración entre 15 y 30 segundos, en los que el Procurador, educadores o defensores, explicaran funciones, darán a conocer los Derecho Humanos, como saber si están siendo violentados o como defender sus derechos, también se realizaran videos conmemorativos para que la población conozca, días conmemorativos importantes tanto a nivel nacional como internacional.

Por otra parte, se plantea realizar videos de respuestas, a las preguntas que la ciudadanía plantee en la plataforma, con el fin de tener más interacción con el público objetivo y que la comunicación no sea de una sola vía.

La capacitación será dirigida a los integrantes de la Dirección de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos, con el fin de potencializar sus habilidades en redes sociales, aprovechando el algoritmo de cada una de las redes sociales, para tener mayor alcance, impacto y aceptación en la población guatemalteca.

2.6.3 Indicadores para medir su cumplimiento

Tabla 2

Indicadores Plan estratégico de comunicación externa, Procuraduría de los Derechos Humanos

Objetivo general	Objetivos específicos	Acciones	Indicadores	Modos de verificación
Fortalecer la comunicación de los derechos humanos en la población joven de la República de Guatemala, en redes sociales, con el fin de proteger el desarrollo integral de cada uno de ellos.	Mejorar la comunicación externa.	Crear una cuenta institucional, en la plataforma <i>TikTok</i> .	<i>Sentimiento</i> (nivel de aceptación).	Cantidad de sentimientos: * Positivos * Neutros * Negativos
	Desarrollar conocimientos en redes sociales.	Realizar capacitaciones sobre el uso de redes sociales en instituciones públicas.	* Reacción * Taza de cobertura	* Nivel de satisfacción de las personas capacitadas. * Porcentaje de personas alcanzadas.
	Promover los servicios de la Procuraduría de los Derechos humanos.	Producir capsulas de video informativas y educativas para plataforma <i>TikTok</i> .	<i>Engagement</i> (nivel de fidelidad)	Cantidad de: * Seguidores. * Me gusta. * Veces compartidas. * Número de visualizaciones. * Comentarios.

Fuente: elaboración propia

2.6.4 Los instrumentos

Tabla 3

Instrumentos

Descripción	Tiempo
Creación de <i>Tik Tok</i>	Segunda semana de Junio
Planificación, creación de guion para videos educativos	Primera y segunda semana de Julio
Revisión y aprobación de contenido	Segunda y tercera semana de Julio
Grabación y edición de videos	Tercera semana de Julio
Planificación y creación de videos educativos	Segunda y tercera semana de Julio
Revisión y aprobación de contenido	Tercera y cuarta semana de Julio
Grabación y edición de videos	Cuarta semana de julio
Planificación y creación de videos conmemorativos	Quinta semana de junio y primera semana de Julio
Revisión y aprobación de contenido	Segunda y tercera semana de Julio
Grabación y edición de videos	Tercera semana de Julio
Publicación de videos	Se pretende empezar a publicar a partir de la tercera semana de Julio, realizando dos publicaciones semanales hasta el mes de diciembre de 2021 (con material previamente realizado)
Videos de preguntas y respuestas	Estos videos empezaran a publicarse a partir del mes septiembre, para tener tiempo que la población conozca y reaccione a las publicaciones.
Capacitación, sobre redes sociales	Cuarta semana de septiembre.

Fuente: elaboración propia

2.6.5 Actividades para la operatividad de la estrategia

Se propone una campaña de comunicación, enfocada en dar a conocer a la población guatemalteca sobre las diferentes funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos, así como las formas en que se pueden realizar las denuncias, educar sobre sus derechos. Esta campaña llevará por nombre: Conoce PDH, estará activa por tres meses iniciando en el mes de agosto y finalizando en noviembre, esta estará conformada por tres grupos de videos cortos, encargados de informar y educar a la población en materia de derechos humanos.

Por su parte la Procuraduría de los Derechos Humanos cuenta con educadores, defensores, y procuradores, con los conocimientos adecuados para informar de manera eficaz a la población; es por eso por lo que ellos tomaran el papel de actores o influencers, para que la población los conozca, y se empiece a crear confianza de parte del público objetivo hacia la institución y sus colaboradores.

2.6.5.1 Propuesta 1: Cápsulas de videos informativos

A esta versión se le llamará Conoce PDH, con duración de 15 a 30 segundos, dependiendo de la temática a trabajar, y se enfocaran en informar a la población sobre la institución, que es lo que hace, como realizar denuncias, información sobre defensorías y auxiliaturas, horarios de atención.

Actores o influencers:

- Jordán Rodas, Procurador de los Derechos Humanos.
- Dorotea Grijalva, Defensora de la mujer.
- Henry López, Defensor de la diversidad sexual.
- Abner Cruz, Defensor de la juventud.
- Bayron Tiul, Defensor de los pueblos indígenas.

2.6.4.2 Propuesta 2: Cápsulas de videos educativos.

Esta versión se le conocerá como “Conoce tus derechos”, con duración de 15 a 30 segundo, dependiendo de la temática a trabajar, estos se enfocarán en educar a la población en materia de Derechos Humanos, enseñando cuales son los derechos de los diferentes grupos sociales que existen en el país.

Actores o influencers:

- Ernesto Diaz, Educador sede central.
- Maritza Quiroa, Educadora auxiliatura de Santa Rosa.
- Carmen Flores, Educadora auxiliatura de San Marcos.
- Valeska Reyes, Educadora de Jutiapa.
- Lesly Fuentes, Educadora auxiliatura la Libertad Petén.
- Juan Carlos Fernández, Educador auxiliatura Ixcán Quiche.
- Rolando Peláez, Educador auxiliatura Totonicapán.
- Lucrecia Arriaza, Educador auxiliatura Chiquimula.
- Erick Saavedra, Educador auxiliatura El Progreso.
- Jorge Reyes, Educador auxiliatura Izabal.
- Edin Morales, Educador auxiliatura Baja Verapaz.
- Virginia Pellecer, Educadora auxiliatura Sacatepéquez.
- Porfirio Aguilar, Educador auxiliatura Escuintla.

2.6.5.3 Propuesta 3: Videos Conmemorativos

Serán videos informativos sobre fechas específicas, que proporcionarán datos históricos sobre las fechas a celebrar, por que se celebra y la importancia de conmemorarlos, tendrán duración de 15 a 30 segundos según la temática.

Actores o influencers

- Ervin Girón, Defensor de las personas con discapacidad.
- Carlos Ordoñez, Educador auxiliatura de Huehuetenango.
- José Xaminez, Educador auxiliatura de Sololá.
- Jordán Rodas, Procurador de los Derechos Humanos.
- Doris Aguilar, Educadora auxiliatura Quiché.
- Luis Fernando Laparra, Defensor de la niñez y adolescencia.
- Bayron Tiul, Defensor de los pueblos indígenas.
- Teresa Mérida, Defensora de las personas mayores.

2.6.5.4 Propuesta 4, Capacitaciones.

Estará dirigida a los integrantes de la Dirección de Comunicación Social, el tema será “Importancia del uso de las nuevas tecnologías en instituciones públicas”, con el fin de maximizar el manejo de contenidos dentro de las redes sociales *Facebook*, *Instagram* *Twitter* y *TikTok*. Esta capacitación se llevará a cabo la cuarta semana del mes de septiembre.

2.6.5.5 Propuesta de divulgación

Actualmente las personas pasan la mayor parte del día, consumiendo contenido de alguna red social, en los últimos años estos hábitos han cambiado, dejando de lado el contenido tradicional,

largo o con mucho texto, y han optado por contenido efímero, es decir que sea rápido, entretenido, audiovisual y de con un límite de tiempo para visualizarlo, como es el caso de las historias en las diferentes redes sociales.

En este caso los videos serán creados para ser utilizados en la red social *Tik tok*, estos al ser videos cortos en formato vertical, son compatibles con otras redes sociales, y al compartirlos en otras plataformas se logrará una mayor divulgación e impacto de contenido. La propuesta es publicar el mismo contenido en historias de *Facebook*, *Instagram* (historias y *reels*), y *WhatsApp*, tanto institucional como de los diferentes colaboradores de la institución, así llegar al mayor número de visualizaciones posibles.

2.7 Financiamiento

En cuanto al tema de financiamiento, cabe resaltar que la institución ya cuenta con diferentes redes sociales en las cuales se puede compartir el contenido para tener un mayor alcance del grupo objetivo. De igual forma la Procuraduría de los Derechos Humanos, cuenta con recurso humano capacitado para manejar nueva red social, en cuanto a los contenidos serian realizados por los diferentes educadores y defensores con los que cuenta la institución.

Para realizar el contenido se cuenta con el recurso tecnológico necesario, por lo cual no representa ningún tipo de gasto adicional para la institución.

2.8 Presupuesto

Tabla 4

Presupuesto

Actividad o producto	Costo unitario	Costo total
Edición de 5 videos informativos (20 segundos c/u)	Q600.00	Q3,000.00
Edición de 13 videos educativos (20 segundos c/u)	Q600.00	Q7,800.00
Edición de 8 videos conmemorativos (20 segundos c/u)	Q600.00	Q4,800.00
Creación de perfil institucional	Q500.00	Q500.00
Capacitación (una hora y media)	Q1,500.00	Q1,500.00
Asesoría	Q3,000.00	Q21,000.00
	Costo total	Q38,600.00

Fuente: elaboración propia

2.9 Beneficiarios

Este proyecto busca beneficiar a la población joven guatemalteca, ya que este grupo al ser uno de los más vulnerables de este país, es importante informar, educar y concientizar de forma adecuada, y al mismo tiempo aprovechar el uso constante de redes sociales por parte de la población guatemalteca, para hacer llegar estos mensajes con por medio de contenido audiovisual, distinto al habitual.

De igual manera la Procuraduría de los Derechos Humanos, sería uno de los principales beneficiarios, puesto que tendrían a su disposición un nuevo canal de comunicación, que permitiría

promover el respeto, protección, conocimiento y prevención de la violación de los derechos humanos, por ende, seguirían en la línea del cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en el Plan Estratégico Institucional 2017-2022.

Cabe mencionar que, al ser un proyecto digital, con pautas en redes sociales, la población en general será beneficiada, al encontrarse la información necesaria para conocer a la institución, sus funciones, y aprender más sobre sus derechos, por medio de contenido audiovisual diferente al que se postea en las demás redes sociales de la institución.

Por otra parte, esta investigación puede ser de utilidad y servir de guía para los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, al realizar un proyecto similar, o con relación con la Procuraduría de los Derechos Humanos.

2.10 Recursos humanos

Tabla 5

Recurso humano

Puesto	Departamento	Atribuciones dentro de plan estratégico
Licda. Lesvia Salguero, Directora de comunicación social	Dirección de comunicación social	Revisión, aprobación del plan estratégico y apoyo para la divulgación del material audiovisual.
Director de promoción y educación	Dirección de promoción y educación	Facilitar documentación necesaria en cuanto a planificación de actividades, para generar contenido acorde a sus planes.
Defensores/as de los Derechos Humanos	Dirección de defensorías	Brindar apoyo para grabar contenido audiovisual, bajo el contexto actual de cada grupo social, y brindar información específica para cada uno de estos grupos.
Educadores de los Derechos Humanos	Dirección nacional de auxiliaturas	Brindar apoyo para grabar contenido audiovisual, bajo el contexto actual de cada grupo social, y brindar información específica para cada uno de estos grupos.
Técnico en diseño grafico	Dirección de comunicación social	Diseño de identidad de la institución, como <i>sticker</i> para añadir al material audiovisual, con el numero para realizar denuncias.
Técnico en ediciones y grabaciones	Dirección de comunicación social	Apoyo para grabar material audiovisual y edición adicional.

Técnico de comunicación externa	Dirección de comunicación social	Divulgación de productos finales por medio de redes sociales.
Dr. José María Torres Carrera Coordinador de EPS de licenciatura	Coordinación de EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación	Orientación, supervisión de la estrategia
M.A. Evelin Morazán Coordinadora y supervisora de EPS de licenciatura	Coordinación de EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación	Apoyo, orientación y supervisión de la estrategia
Vilma Cajbón Estudiante de EPS de licenciatura	EPS de licenciatura en Ciencias de la Comunicación	Realización y análisis de diagnóstico, realización e implementación de estrategia de comunicación, elaboración de escaleta y edición, de videos cortos.

Fuente: elaboración propia

2.11 Área geográfica de acción

Esta estrategia de comunicación será realizada en su mayoría en la sede central de la Procuraduría de los Derechos Humanos, ubicada en zona 1 de Guatemala, coordinado todos los procesos con la Dirección de comunicación social de la institución, vía digital como plataformas de mensajería, video llamadas, correo electrónico y visitas presenciales a la institución, tomando todas las medidas de bioseguridad que el contexto actual del país amerite.

No obstante, se necesitará el apoyo de los auxiliares, educadores y defensores de las 30 auxiliaturas y las 17 defensorías, para crear videos cortos, informativos, para que la población de cualquier parte del país los conozca y se familiarice con ellos y pueda acudir a las auxiliaturas correspondientes, de modo que el área de acción se expande departamentos de Guatemala, que son:

- Alta Verapaz
- Baja Verapaz
- Chiquimula
- Chimaltenango
- El progreso
- Escuintla
- Huehuetenango
- Izabal
- Jalapa
- Jutiapa
- Petén
- Quetzaltenango
- Quiché
- Retalhuleu
- Sacatepéquez
- San Marcos
- Santa Rosa
- Sololá
- Zacapa
- Suchitepéquez
- Totonicapán

2.12 Cuadro comparativo de la estrategia

Tabla 6

Cuadro comparativo de la estrategia

Actividad o producto	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de acción	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Producto 1 creación de cuenta institucional en plataforma <i>TikTok</i>	Fomentar la comunicación externa	Q500.00	Estudiante de EPS de licenciatura	Población guatemalteca con acceso a <i>Internet</i>	Público en general, Procuraduría de los Derechos Humanos	7 de julio
Producto 2 5 cápsulas informativas versión conoce PDH	Promover los servicios de la Procuraduría de los Derechos Humanos	Q3,000.00	Procurador, defensores, técnicos de comunicación externa, estudiante de EPS de licenciatura	Población guatemalteca con acceso a <i>Internet</i>	Público en general, Procuraduría de los Derechos Humanos	17, 19, 24, 26, 31 de agosto 28 de oct. 18 de nov.
Producto 3 13 cápsulas educativas versión Conoce tus derechos	Promover los servicios de la Procuraduría de los Derechos Humanos	Q7,800.00	Educadores, técnicos de comunicación externa, estudiante de EPS de licenciatura	Población guatemalteca con acceso a <i>Internet</i>	Público en general, Procuraduría de los Derechos Humanos	2, 7, 9 de septiembre 7, 19, 21, 26 de octubre. 2, 4, 9, 11 de nov.
Producto 4 8 cápsulas versión días conmemorativos	Promover los servicios de la Procuraduría de los Derechos Humanos	Q4,800.00	Educadores, defensores, técnicos de comunicación externa, estudiante de EPS de licenciatura	Población guatemalteca con acceso a <i>Internet</i>	Público en general, Procuraduría de los Derechos Humanos	15, 21, 28 de septiembre. 1, 5, 11, 15 de octubre. 15 de noviembre
Producto 5 capacitación sobre "importancia del uso de las nuevas tecnologías en instituciones públicas	Actualizar conocimientos en redes sociales.	Q1,500.00	Estudiante de EPS de licenciatura	Sede central Procuraduría de los Derechos Humano.	Integrantes de la Dirección de Comunicación social	21 de septiembre

Fuente: elaboración propia

2.13 Cronograma del plan de comunicación

- Actividad 1, la creación del perfil en la plataforma *TikTok*, esta planificada para el miércoles siete de julio.
- Actividad 5, capacitación sobre “La importancia del uso de las nuevas tecnologías en instituciones públicas está programada para el martes 21 de septiembre.

Tabla 7

Cronograma de cápsulas de video informativos

Agosto / Octubre / Noviembre		Días				
Actividades	Fechas	L	M	M	J	V
Capsula 1 ¿Quién es el Procurador	ago-17					
Capsula 2 Aniversario de la PDH	ago-19					
Capsula 3 Medios para realizar denuncias	ago-24					
Capsula 4 Defensorías y auxiliaturas	ago-26					
Capsula 5 Funciones de la PDH	ago-31					
Capsula 3 Medios para realizar denuncias	oct-28					
Capsula 3 Medios para realizar denuncias	nov-18					

Fuente: elaboración propia

Tabla 8

Cronograma de cápsulas de video educativos

Actividad 3, cápsulas versión conoce tus derechos						
Septiembre / Octubre / Noviembre		Días				
Actividades	Fechas	L	M	M	J	V
Capsula 1 ¿Qué son los derechos humanos	sep-02					
Capsula 2 Estado de excepción	sep-07					
Capsula 3 Derecho a la vida	sep-09					
Capsula 4 Trata de personas	sep-13					
Capsula 5 Derechos de la mujer	sep-23					
Capsula 6 Derecho de la niñez	oct-07					
Capsula 7 Derecho a la vida	oct-19					
Capsula 8 Derecho de la mujer	oct-21					
Capsula 9 Derecho a la educación	oct-26					
Capsula 10 Derecho de las personas migrantes	nov-02					
Capsula 11 Derecho a la libertad de expresión	nov-04					
Capsula 12 Derecho al trabajo	nov-09					
Capsula 13 Derecho a la información	nov-11					

Fuente: elaboración propia

Tabla 9

Cronograma de cápsulas de video conmemorativos

Actividad 4, cápsulas versión días conmemorativos						
Septiembre / Octubre / Noviembre		Días				
Actividades	Fechas	L	M	M	J	V
Capsula 1 Día internacional de la democracia	sep-15					
Capsula 2 Día internacional de la Paz	sep-21					
Capsula 3 Día internacional del derecho al acceso a la información pública	sep-28					
Capsula 4 Día del niño	oct-01					
Capsula 5 Día mundial de los docentes	oct-05					
Capsula 6 Día internacional de la niña	oct-11					
Capsula 7 Día internacional de las mujeres rurales	oct-15					
Capsula 8 Día internacional del adulto mayor	nov-15					

Fuente: elaboración propia

Capítulo 3

Ejecución de la estrategia

3. Informe de la ejecución

Ante la renuncia de la población con el contenido tradicional en redes sociales, ahora es más aceptado el contenido audiovisual corto y efímero, esto lleva a la creación de contenido con duración de 15 segundos a un minuto para no perder la atención del público objetivo, con canciones de moda o en tendencia, para lograr los objetivos.

Al ser un contenido nuevo para una red social nueva de la Procuraduría de los Derechos Humanos, el contenido debe ser revisado y aprobado por varias personas dentro de la institución.

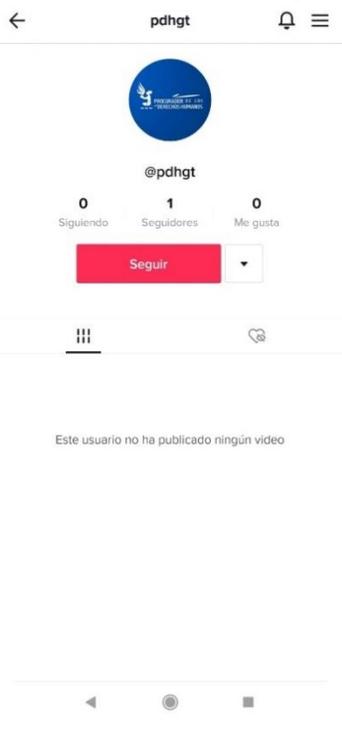
La campaña Conoce a la PDH estará, conformada por tres versiones de videos, cada uno con un tema diferente, siempre acorde con la Procuraduría de los Derechos Humanos, la duración de la campaña será de tres meses, iniciando el martes 17 de agosto 2021 y finalizando el jueves 18 de noviembre; se realizarán dos publicaciones por semana, los martes y jueves, a excepción de días conmemorativos.

Así mismo se propone que, aunque el contenido sea realizado para *Tik Tok*, este contenido pueda replicarse en historias de *Facebook*, *Instagram Reels*, estados de *WhatsApp* de la institución y de los colaboradores, para poder llegar a la mayor cantidad de personas posibles.

3.1 Ejecución 1

Tabla 10

Creación de perfil institucional de la Procuraduría de los Derechos Humanos

Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> Promover los Derechos Humanos por medio de la red social <i>TikTok</i>
Medio utilizado	TikTok
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> Ciudad de Guatemala Población con acceso a internet
Presupuesto en esta acción	Sin costo
Verificación	
Enlace	https://vm.tiktok.com/ZMdcypG2G/

Fuente: elaboración propia

3.2 Ejecución 2

Tabla 11

Capacitación sobre “Importancia del uso de las nuevas tecnologías en instituciones públicas”

Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el buen uso de redes sociales
Medio utilizado	Zoom duración una hora
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Sede central de la Procuraduría de los Derechos Humanos • Integrantes de la Dirección de Comunicación Social
Presupuesto en esta acción	Sin costo, impartida por estudiante EPS
Verificación	
	Ver anexo 8

Fuente: elaboración propia

3.3 Actividades y calendarización

Tabla 12

Cronograma febrero, marzo y abril

No.	Actividad	Meses														
		Febrero				Marzo					Abril					
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	
1	Tema 1 propedéutico FODA y árbol de problemas															
2	Tema 2 propedéutico Métodos de investigación															
3	Tema 3 de propedéutico El diagnóstico															
4	Tema 4 propedéutico Comunicación Organizacional															
5	Tema 5 propedéutico Normas APA															
6	Tema 6 propedéutico Medidas preventivas en salud y seguridad ocupacional y Covid-19															
7	Elaboración y entrega de informes de fase propedéutica															
8	Asignación de supervisores															
9	Conferencia Lic. Mynor Martínez															
10	Entregas de cartas institucionales															
11	Reunión informativa fase 1 diagnóstico															
12	Proceso de entrega de papelería de EPS para inscripción															
13	Elaboración de la evaluación diagnostica de comunicación															
14	Conferencia sobre Diagnóstico en la investigación															
15	Conferencia sobre Diagnóstico segunda parte															
16	Observación externa de la Procuraduría de los Derechos Humanos															
17	Reunión virtual con la directora de Comunicación Social PDH															
18	Recorrido por las instalaciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos															
19	Ejecución de entrevistas y encuestas															
20	Entrega fase 1 Diagnóstico															

Fuente: elaboración propia

Tabla 13

Cronograma mayo, junio y julio

No.	Actividad	Meses														
		Mayo				Junio					Julio					
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	
1	Elaboración del plan estratégico de comunicación															
2	Reunión virtual con la directora de Comunicación Social PDH															
3	Reunión presencial															
4	Elaboración y entrega de guiones de capsulas informativas, educativas															
5	Conferencia sobre Plan de comunicación															
6	Entrega de fase 2 Plan de comunicación															
7	Conferencia sobre Ejecución del Plan															
8	Ejecución del Plan estratégico de comunicación															
9	Ejecución 1, elaboración del perfil en la plataforma TikTok															
10	Supervisión de estudiantes de EPSL															
11	Entrega de fase 3 Ejecución del plan estratégico de comunicación															

Fuente elaboración propia

Tabla 14

Cronograma agosto, septiembre octubre y noviembre

No.	Actividad	Meses																									
		Agosto					Septiembre					Octubre					Noviembre										
		S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5						
1	Presentación y revisión del borrador del informe final	■	■																								
2	Conferencia sobre "Tips de como hacer presentaciones para exámenes privados"		■																								
3	Elaboración del informe final			■	■	■																					
4	Reunión virtual con la Directora de Comunicación Social PDH			■					■	■																	
5	Presentación de propuesta de post para redes sociales							■																			
6	Capacitación sobre "La importancia del uso de las nuevas tecnologías en instituciones públicas"								■																		
7	Propuesta de publicación de capsulas informativas, educativas, y días conmemorativos			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8	Evaluación individual privados							■	■	■	■	■	■	■													
9	Entrega de informe digital y escrito, con copias de correo de entrega a bibliotecas															■	■										
10	Finalización de EPS																■	■									
11	Graduación																		■	■							

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

- En una institución como la Procuraduría de los Derechos Humanos, es importante mantener la comunicación con la población, es por eso por lo que se creó un perfil institucional en la plataforma de *TikTok*, con la finalidad de alcanzar nuevo público, con contenido diferente al que se difunde en las redes sociales con las ya contaba la institución.
- Al usar nuevas tecnologías, es indispensable conocer y comprender la forma en que estas funcionan, para sacarles el mayor provecho posible, ya que cada una de las plataformas maneja un algoritmo diferente, que indica los parámetros que se buscan en una publicación, para que esta sea exitosa y vuelva a ser compartida por la propia plataforma.
- Actualmente gran parte de las personas utilizan las redes sociales como medios para informarse; en los últimos años han dejado de lado el contenido tradicional, para consumir material audiovisual de corta duración o efímero. Esto crea la oportunidad de informar y educar a la población guatemalteca, con respecto a las funciones y servicios de la Procuraduría de los Derechos Humanos, de manera concisa y eficaz.
- Al crear material para redes sociales es fundamental tomar en cuenta las necesidades de todos los grupos sociales como las personas de la diversidad sexual, mujeres, niñez, adolescencia, juventud, personas con discapacidad, personas mayores, migrantes, privados de la libertad, trabajadores, víctimas de trata y pueblos indígenas.
- Por último, al tomar en cuenta el contexto en el que se encuentra el mundo entero por la pandemia COVID-19 y la rápida evolución de tecnología, las redes sociales representan un factor muy alto de influencia en las personas, el buen uso y la elección correcta de contenidos y plataformas, puede ser pieza clave para que las empresas, instituciones o negocios logren altos niveles de aceptación de parte de la población.

Recomendaciones

- Uso de material audiovisual de corta duración.
- Utilizar información clara y concisa, para no perder la atención del público.
- Aprovechar las diferentes tendencias, para que el contenido tenga más alcance, siempre y cuando se mantenga dentro de los parámetros de la institución.
- Incluir videos en diferentes lenguas mayas, para que todas las personas puedan sentirse parte de la institución, y empezar a generar un cambio de rechazo a aceptación.
- Informar sobre las funciones de las defensorías con las que cuenta la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Dar a conocer a los defensores, para generar en la población confianza tanto en la institución como en las defensorías.
- Tomar en cuenta los algoritmos y los cambios constantes de cada plataforma, para maximizar el alcance y eficacia del contenido.
- Actualizar periódicamente los conocimientos en cuanto a redes sociales.

Referencias

- Abascal, I. G. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: Esic editorial.
- Aignerren, M. (2009). La técnica de recolección de información mediante los grupos focales. *La sociología en sus escenarios*, 1-3.
- Bruno, D. (2007). *El diagnóstico de la comunicación*. Argentina: Universidad nacional de la Plata.
- Campos, G., & Martínez, E. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Xihmai*, 45-60.
- Castillo, D. P. (1985). *Diagnóstico de comunicación*. Quito: CIESPAL.
- Collado, C. F. (1986). *Comunicación Humana: Ciencia social*. México: McGraw Hill.
- Coyoy, M. A. (22 de Abril de 2021). Historia de la Procuraduría de los derechos humanos.
- Cruz, J. R. (2011). Elementos de la comunicación y el aprendizaje en la comunicación virtual. *ContactoS*, 23-30.
- Fernández, C. C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Guatemala, C. P. (1985). *Capítulo V*. Guatemala.
- León, E. H. (2020). *Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Externa Para la Promoción Multimedia de los Derechos Humanos en Tiempos de Pandemia COVID-19*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Moragas, M. d. (2005). Cambios en la comunicación, cambios en los estudios de la comunicación. *Signo y pensamiento*, 9-20.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Sanjuán, L. D. (2010). *La observación*. México: Facultad de psicología.

Solis, G. A. (22 de Abril de 2021). Evolucion de la Procuraduría de los derechos humanos.

Talarcón, H. P. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 114.

Tur Viñes, V., & Monserrat Gauchi, J. (2014). El plan estratégico de comunicacion, estructura y funciones. *Razón y Palabra* , 2-4.

E-grafías

- CESUMA*. (22 de Noviembre de 2019). Obtenido de CESUMA:
<https://www.cesuma.mx/blog/comunicacion-organizacional-que-es.html>
- Cuartín, A. (30 de Junio de 2021). *Lemontech Blog*. Obtenido de <https://blog.lemontech.com/que-son-indicadores-y-cuantos-tipos-existen-ejemplos/>
- Gerens*. (30 de Junio de 2021). Obtenido de <https://gerens.pe/blog/indicadores-de-comunicacion/>
- Grajales, T. (31 de Mayo de 2021). *Tipos de investigación*. Obtenido de <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- IEBS*. (4 de Junio de 2021). Obtenido de IEBS: <https://www.iebschool.com/blog/elaborar-plan-comunicacion-9-pasos-comunicacion-digital/>
- IWGIA*. (31 de Mayo de 2021). Obtenido de <https://www.iwgia.org/es/guatemala>
- Kawulich, B. (1 de Junio de 2021). *UDG virtual*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2715>
- López, N., & Sandoval, I. (31 de Mayo de 2021). *UDG virtual*. Obtenido de http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/1/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.pdf
- Molina, A. d. (18 de Enero de 2018). *Conexiónesan*. Obtenido de Conexiónesan:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/comunicacion-interna-y-externa-en-que-se-diferencian/>
- ONU Mujeres*. (30 de Junio de 2021). Obtenido de <https://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html>

Procurador de los Derechos Humanos. (13 de Abril de 2021). Obtenido de Procurador de los Derechos Humanos: <https://www.pdh.org.gt/pdh/historia/resena.html>

Procurador de los Derechos Humanos. (13 de Abril de 2021). Obtenido de <https://www.pdh.org.gt/pdh/mandato-y-funciones/plan-estrategico-institucional.html>

Raffino, M. E. (13 de 4 de 2021). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/investigacion-cientifica/>

Rojas, J. L. (19 de Abril de 2021). *UDGVIRTUAL*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1214>

Silva, F. G. (17 de Mayo de 2019). *Rockcontent*. Obtenido de Rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/medios-digitales/>

Anexos

Anexo 1

Muertes y lesiones violentas Grupo etario de las víctimas

Enero a octubre 2019
Frecuencia y porcentaje

Rango de edad	Homicidios	%	Lesiones	%
Primera infancia (00-06)	10	0.33	21	0.73
Niñez (07-12)	14	0.46	40	1.39
Adolescentes (13-17)	234	7.70	244	8.47
Jóvenes (18-29)	1,434	47.17	1,422	49.38
Adultos (30-59)	1,236	40.66	1,062	36.88
Personas mayores (60 o +)	112	3.68	91	3.16
Total	3,040	100.00	2,880	100.00

Fuente: PDH/DIDH con datos de la PNC, 2019

Anexo 2

Personas desaparecidas

Por grupo etario y sexo de la persona desaparecida

Enero a octubre 2019
Frecuencia y porcentaje

Grupo etario	Total	%	Femenino	Masculino
Lactantes (00-11 meses)	16	0.82	10	6
Primera infancia (01-06 años)	108	5.56	54	54
Niñez (07-12 años)	154	7.93	80	74
Adolescentes (13-17 años)	956	49.25	752	204
Jóvenes (18-29 años)	410	21.12	218	192
Adultos (30-59 años)	245	12.62	89	156
Personas mayores (60 o +)	52	2.68	13	39
Total	1,941	100.00	1,216	725

Fuente: PDH/DIDH con datos de la PNC, 2019

Anexo 3

Violencia intrafamiliar **Según grupo etario y sexo de las víctimas** Enero a octubre 2019 Frecuencia y porcentaje

Rango de edad	Total	%	Femenino	Masculino
Lactantes (00-11 meses)	1	0.13	1	---
Primera infancia (01-06)	12	1.53	6	6
Niñez (07-12)	21	2.69	14	7
Adolescentes (13-17)	39	4.99	29	10
Jóvenes (18-29)	300	38.36	267	33
Adultos (30-59)	353	45.14	319	34
Adultos mayores (60 o +)	56	7.16	28	28
Total	782	100.00	664	118

Fuente: PDH/DIDH con datos de la PNC, 2019

Anexo 4

Según rango de edad y sexo del detenido(a) Enero a octubre 2019 Frecuencia y porcentaje

Rango de edad	Total	%	Masculino	Femenino
Adolescentes (13-17)	1,388	2.54	1,212	176
Jóvenes (18-29)	27,403	50.16	25,388	2,015
Adultos (30-59)	24,836	45.46	22,806	2,030
Adultos mayores (60 o +)	1,003	1.84	941	62
Total	54,630	100.00	50,347	4,283

Fuente: PDH/DIDH con datos de la PNC, 2019

Anexo 5
Incautación de armas
Rango de edad de los portadores según sexo
 Enero a octubre 2019
 Frecuencia y porcentaje

Grupo etario	Total	%	Masculino	Femenino	Se encontró abandonada, la entregaron a PNC o en allanamiento
Primera infancia (00-06)	1	0.03	1	---	---
Niñez (07-12)	2	0.05	2	---	---
Adolescentes (13-17)	146	4.01	135	11	---
Jóvenes(18-29)	1,395	38.29	1,280	82	33
Adultos (30-59)	1,376	37.77	1,303	71	2
Personas mayores (60 o +)	72	1.98	68	4	---
Se desconoce	651	17.87	6	---	645
Total	3,643	100.00	2,795	168	680

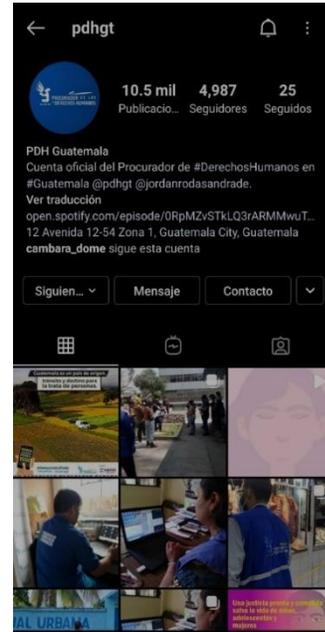
Fuente: PDH/DIDH con datos de la PNC, 2019

Anexo 6

Redes sociales



Fuente: captura @PDHgt en Facebook



Fuente: captura @PDHgt en Instagram



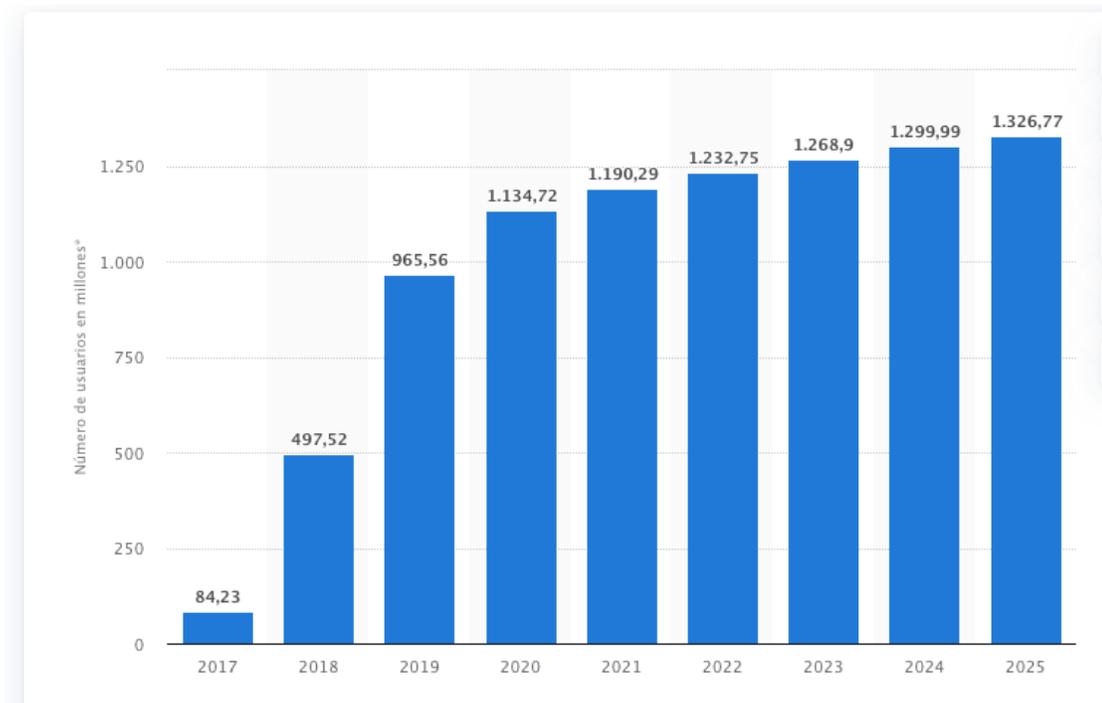
Fuente: Captura @PDHgt en Twitter



Fuente: Captura @PDHgt en YouTube

Anexo 7

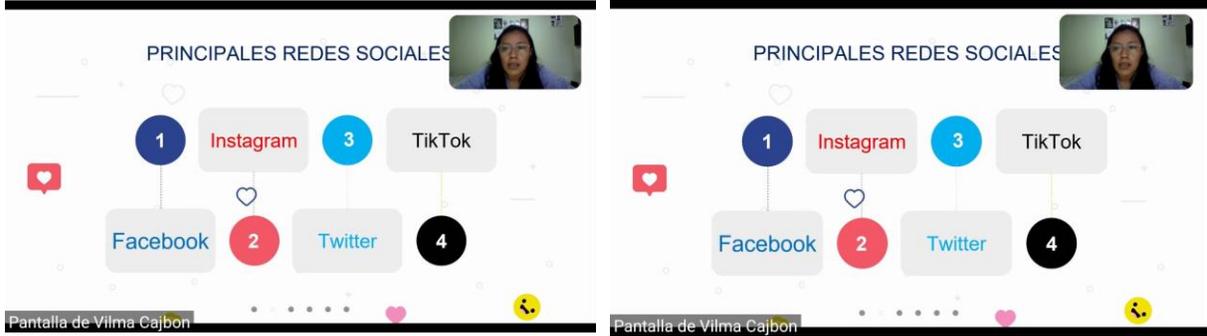
Pronóstico de crecimiento plataforma TikTok



Fuente: Statista 2021

Anexo 8

Capacitación sobre “La importancia del uso de las nuevas tecnologías en instituciones públicas”



Anexo 9

Supervisión 21 de julio



Anexo 10

Propuesta capsula para historia de redes sociales



Anexo 11

Propuesta de guiones para cápsulas

Propuesta de guiones Versión #1

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado Licenciatura
Vilma Patricia Cajbón Caj

Campaña:	Versión: Conoce la PDH	Video # 1
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> Informar a la población sobre la Procuraduría de los Derechos Humanos. Dar a conocer a los diferentes defensores. 	
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> Ciudad de Guatemala Población con acceso a internet 	
Tema	¿Quién es el Procurador?	
Formato	Video horizontal para redes sociales.	
Medio a utilizar	Tik Tok	
Duración	15 segundos	
Sonido	Steven Universe L. Dre	
Imagen de fondo	Utilizar banner de la Procuraduría	
Grabación explicativa sobre el que hacer institucional, se debe interactuar con la cámara		
Actor: Defensor de la Juventud	¡Hola soy Almer Cruz! defensor de la juventud. ¿Sabías que? El actual procurador, Jordán Rodas Andrade, es un Comisionado del Congreso de la República, que actúa con absoluta independencia para defender los derechos humanos de todas las personas que habitan Guatemala	
Fecha de publicación	Martes 17 de agosto 2021	

Propuesta de guiones Versión #2

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado Licenciatura
Vilma Patricia Cajbón Caj

Campaña:	Versión: Conoce tus derechos	Video # 1
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> Educar a la población en materia de Derechos Humanos Dar a conocer a los diferentes educadores de las facultades en todo el país. 	
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> Ciudad de Guatemala Población con acceso a internet 	
Tema	¿Que son los derechos humanos?	
Formato	Video horizontal para redes sociales.	
Medio a utilizar	Tik Tok	
Duración	15 segundos	
Sonido	Surrender Natalie Taylor	
Imagen de fondo	Utilizar banner de la Procuraduría	
Grabación explicativa sobre el que hacer institucional, se debe interactuar con la cámara.		
Actor: Educador sede central	¡Hola soy Ernesto Díaz!, educador de la manilitura sede central. ¿Sabías que? Los derechos humanos son las facultades y libertades fundamentales de las cuales gozan todas las personas y que se derivan de su dignidad humana, indispensables para su desarrollo integral, por lo que no pueden ser vulnerados. Si algunos de tus derechos son vulnerados ¡Denuncia al 1555!	
Fecha de publicación	Jueves 2 de septiembre 2021	

Propuesta de guiones Versión #3

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado Licenciatura
Vilma Patricia Cajbón Caj

Campaña:	Versión: videos conmemorativos	Video # 1
Objetivo de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> Informar a la población sobre los diferentes días que se conmemoran en los meses de septiembre y octubre, así también como la importancia de esos. Dar a conocer a los diferentes defensores y educadores. 	
Área geográfica de impacto	<ul style="list-style-type: none"> Ciudad de Guatemala Población con acceso a internet 	
Tema	Día internacional de la democracia	
Formato	Video horizontal para redes sociales.	
Medio a utilizar	Tik Tok	
Duración	30 segundos	
Sonido	Sunny day, Matteo Rosanese	
Imagen de fondo	Utilizar banner de la Procuraduría	
Grabación explicativa sobre el que hacer institucional, se debe interactuar con la cámara		
Actor: Defensor de las personas con discapacidad	¡Hola soy Eryin Giriel Defensor de las personas con discapacidad. Hoy también se celebra el día internacional de la democracia, desde el 8 de noviembre de 2007 la Asamblea de las Naciones Unidas estableció, el 13 de septiembre como el día internacional de la democracia. Durante la pandemia proteger la democracia ha sido un reto, ya que se han restringido algunos derechos humanos, pero seguimos velando por el cumplimiento adecuado de las medidas y proteger la democracia en nuestro país.	
Fecha de publicación	Miércoles 15 de septiembre 2021	

Instrumento 1

Modelo de encuesta



**Escuela de Ciencias
de la Comunicación
ECC-USAC**

Encuesta sobre uso de redes sociales de la Procuraduría de los derechos humanos.

El objetivo de esta encuesta es, analizar las redes sociales de la Procuraduría de los derechos humanos, así mismo el uso y preferencia de las redes sociales en población.

Este estudio es con fines académicos como parte de el ejercicio profesional supervisado (EPS) de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, e independiente a la institución.

De antemano se le agradece por el tiempo requerido al contestar esta encuesta.

Género

Masculino

Femenino

Prefiero no contestar

Edad

Menor de 18

18 a 24 años

25 a 34 años

35 a 44 años

45 a 54 años

Mas de 54 años

Nivel académico

Primaria

Básico

Diversificado

Universitario

...

¿Conoce las funciones de la Procuraduría de los derechos humanos?

Sí

No

Un poco

¿Sabe cuál es el procedimiento para realizar una denuncia en la Procuraduría de los derechos humanos?

Sí

No

Un poco

¿Conoce el número de la Procuraduría de los derechos humanos para realizar denuncias?

Sí

No

¿Cuáles de las siguientes redes sociales de la PDH, conoce?

Facebook

Instagram

Twitter

Youtube



¿Qué tanto le atrae el contenido que circula en redes sociales de la PDH?

Mucho

Lo suficiente

Poco

Nada

¿Qué tan claro y comprensible le parece el contenido en las redes sociales de la PDH?

Muy clara

Clara

Moderadamente clara

Poco clara

Nada clara

¿Qué tipo de contenido le gustaría ver en las redes sociales de la PDH?

Texto de respuesta corta

Uso de redes sociales

Descripción (opcional)

...

¿Cuánto tiempo al día se conecta a redes sociales?

De 1 a 2 horas

De 2 a 3 horas

De 3 a 5 horas

De 6 a 8 horas

Más de 8 horas

⋮

¿Qué redes sociales utiliza? Marque todas las necesarias.

Facebook

Instagram

Twitter

Tik tok

YouTube

Otra...

¿Con qué frecuencia utiliza las siguientes redes sociales?

	Muy frecuente...	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
Facebook	<input type="radio"/>				
Instagram	<input type="radio"/>				
Twitter	<input type="radio"/>				
Tik tok	<input type="radio"/>				
YouTube	<input type="radio"/>				

¿En qué momento del día utiliza con mas frecuencia las redes sociales?

	Por la mañana	Al medio día	Tarde	Noche
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instagram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tik tok	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
YouTube	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

+

↶

T

↷

▶

☰

+

↶

T

↷

▶

☰

+

↶

T

↷

▶

☰

☰

¿Qué uso le da mayormente a las redes sociales?

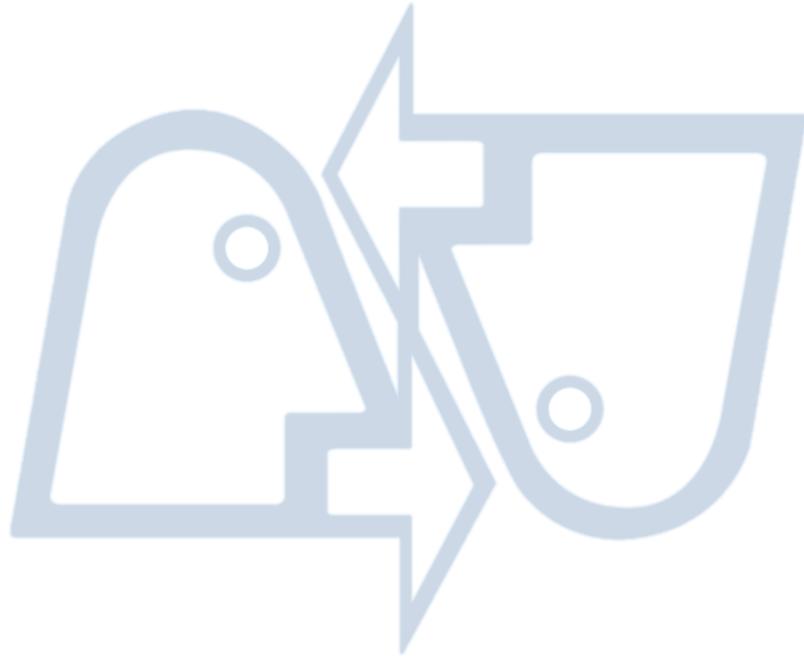
	Comunicarse c...	Compartir infor...	Educación	Entretenimiento	Negocios
Facebook	<input type="radio"/>				
Instagram	<input type="radio"/>				
Twitter	<input type="radio"/>				
Tik tok	<input type="radio"/>				
YouTube	<input type="radio"/>				

¿Considera que las redes sociales influyen de alguna manera en su vida diaria?

- Influyen mucho
- Influyen
- Influyen poco
- No influyen

?

Fuente: creación propia



Comunicación
creando futuro