

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central shield with a figure of a saint, surrounded by various heraldic symbols including castles, lions, and a crown. The Latin motto "CETERIS SORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

**Diagnóstico y estrategia de comunicación interna en la Dirección de
Comunicación Social de la oficina del Procurador de los Derechos
Humanos**

Lourdes Tatiana Barrios Recinos

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, octubre 2022

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

**Diagnóstico y estrategia de comunicación interna en la Dirección de
Comunicación Social de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos**

Lourdes Tatiana Barrios Recinos
200517124

Previo a optar al título de:
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor:
Licenciado Mynor Martínez

Guatemala, octubre 2022

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

Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo Representantes Docentes

Dr. Marco Julio Ochoa España

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

M.A. Luis Pedroza Gaytán

Supervisoras

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

M.A. Edgar Martínez García

M.A. Allan López

Lic. Mynor René Martínez y

Lic. Luis Fernando Lucero



Guatemala 22 de octubre, 2022

Estudiante de EPS de Licenciatura
Lourdes Tatiana Barrios Recinos
Registro académico: 200517124 Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que: Después de evaluar su trabajo académico de forma digital titulado: **Diagnóstico y estrategia de comunicación interna en la Dirección de Comunicación Social de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos** y luego de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, es aprobado por unanimidad por parte del tribunal examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva y su entrega de forma digital en un total de (6) ejemplares en CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar una copia a la Institución o Empresa donde realizó su EPS, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados a Biblioteca Central, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaría de la ECC.

Sin más que hacer constar,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán

Coordinador

Lic. Mynor René Martínez

Supervisor



Guatemala, 25 de febrero 2022

EPSL-2022

Recursos Humanos
Procuraduría de los Derechos Humanos
Presente

Reciban un cordial saludo por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A través de la presente se extiende la solicitud para autorizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del/la estudiante: **Lourdes Tatiana Barrios Recinos** con número de registro académico **200517124** y Carné **1893358150101** quién manifestó el deseo de realizar su práctica profesional en su prestigiosa institución y para tal efecto se requiere lo siguiente:

- Extender una carta de aceptación en papel membretado, firmado y sellado.
- Proporcionar apoyo al/la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
- Asignar a un representante que labore en la empresa/institución como responsable directo del /la estudiante practicante.
- Brindar al estudiante la apertura que le permita desarrollar cada una de las fases del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación (Diagnóstico, Plan y Ejecución de un proyecto de comunicación).
- Autorizar que el/la estudiante incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado a través de un documento de informe final (IFEPS) el cual será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera", colegio de Humanidades, así como una copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura).
- Autorizar que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes supervisores.
- Establecer con el /la estudiante la modalidad de la práctica ya sea esta presencial, virtual o híbrida según requerimientos propios de la empresa/institución.
- Garantizar, para el resguardo del /la estudiante, el cumplimiento de las normas sanitarias correspondientes a la actual pandemia covid -19.

Atentamente,

M.A. Luis Pedroza

Coordinador EPS de Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866

Copia estudiante / supervisor

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.

www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920



Guatemala, 04 de marzo de 2022

DRRHH Of. 027-2022/NVMF-gacb

M.A.
Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala


Magister Pedroza:

Reciba un cordial saludo de la Dirección de Recursos Humanos.
De manera atenta me dirijo a usted con relación a su solicitud para la realización de Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la estudiante: **Lourdes Tatiana Barrios Recinos**, carné 1893358150101.

En virtud de lo anterior informo que su solicitud ha sido autorizada bajo la modalidad virtual; la estudiante Barrios Recinos estará a cargo de la Licenciada Lesvia Josefina Salguero Sanabria, Directora de Comunicación Social, se puede comunicar con ella al teléfono: 24241717 extensión 1860 y al correo lsalguero@pdh.org.gt; por lo que previo a dar inicio deberá enviar vía correo electrónico a gcastillo@pdh.org.gt en formato PDF los siguientes documentos:

1. Fotocopia de DPI
2. Fotocopia de Carné Universitario
3. Curriculum Vitae
4. Certificación de Cursos
5. Antecedentes Penales
6. Antecedentes Policiales
7. Certificación RENAS

Agradeciendo su amable atención, me suscribo de usted.


Nuvia Virginia Madrazo Félix
Directora de Recursos Humanos



C.c. Archivo


 12 avenida, 12-54, zona 1
Guatemala, Ciudad, C.A
 (502) 2424 1717
 pdh@pdh.org.gt
 www.pdh.org.gt

Denuncias al:

 **1555**

     @PDHgt





Para efectos legales, únicamente la autora Lourdes Tatiana Barios Recinos es responsable del contenido del presente trabajo.

Dedicatoria a:

A Dios:

Porque sin él nada soy, y nada hubiera sido posible.

A Jesús de Candelaria:

Por ser mi inspiración y motivación para todo el proceso de mi EPSL.

A Mis padres:

Pablo (+) por ser un padre amoroso

Anabella por ser un ejemplo de lucha a seguir, por su amor y dedicación.

A Mi Abuelita Micaela (+):

Por tu amor incondicional y porque sé que estarías celebrando conmigo.

A mis hermanos:

Por su apoyo, desvelos y ánimo 24/7.

A mis amigos universitarios:

¡Sí se puede compañeros!

Agradecimientos a:

A la Universidad de San Carlos de Guatemala:

Porque sin sus aulas, pasillos y catedráticos, no sería una profesional de la comunicación.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación:

Por tener catedráticos que me han forjado a lo largo de mi carrera universitaria. Por los amigos que me brindó y conservo aún.

A M.A. Luis Pedroza:

¡Máster! Gracias por todo su apoyo incondicional, por ese profesionalismo y dedicación para con todos los estudiantes. Que Dios lo bendiga.

A Lic. Mynor Martínez:

No tengo palabras para agradecer y describir la calidad de ser humano y catedrático que es, que su conocimiento llegue a todos los compañeros que vienen luchando en su carrera. Gracias, Gracias, Gracias Lic.

A la Procuraduría de Derechos Humanos:

Por abrir las puertas de tan prestigiosa entidad y permitirme devolverle al pueblo de Guatemala un poco de todos los impuestos que fueron utilizados para mis estudios públicos universitarios.

A Licenciada Lesvia Salguero:

Por tu confianza, sabiduría, paciencia, apoyo y conocimientos compartidos. ¡gracias!

A Ale:

Por tu paciencia, desvelos, tu confianza en mí y por enseñarme a vencer miedos.

A mis compañeros del EPSL 2022:

Por su lucha hasta el final, siempre juntos y unidos, ¡EPSL va porque va! Que Dios bendiga cada proyecto a futuro como comunicadores profesionales.

A Gaby y Eli García, Etel, Mariocas team, Amixes Cande y Sindy:

Por ese empujón que me dieron para realizar este sueño, por confiar en mí, y por sus porras todo el tiempo.

Índice

Índice	I
Introducción	VI
Justificación	VII
Antecedentes	VIII
Capítulo 1	1
1. Diagnóstico de la comunicación	1
1.1. La institución	1
1.2. Perfil institucional	1
1.3. Ubicación geográfica	1
1.4. Origen e historia	1
1.5. Integración y alianzas estratégicas	2
1.6. Departamentos o dependencias de la institución	3
1.7. Organigrama de la institución	7
1.8. Misión	8
1.9. Visión	8
1.10. Objetivos Institucionales	8
1.11. Público objetivo	9
1.12. Diagnóstico	10
1.12.1 Pregunta de investigación	10
1.12.2 Objetivo general	10
1.12.3 Objetivos específicos	10
1.13. Metodología	10
1.13.1 Descripción del método	11
1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección	11
1.13.3 Interpretación de los resultados	24
1.15 Problemas detectados	26
1.16 Planteamiento del problema comunicacional	26
1.17 Indicadores de éxito	27
1.18 Límites y alcances de la investigación	27
1.19 Cronograma del diagnóstico	28

1.20	Proyecto a desarrollar	28
Capítulo 2		29
Plan estratégico de comunicación		29
2.1	Plan de comunicación.....	29
2.2	Elementos comunicacionales.....	30
2.3	Objetivos del Plan de Comunicación	32
2.3.1	Objetivo general	32
2.3.2	Objetivos específicos	32
2.4	Estrategia	32
2.5	Actividades o Acciones de la estrategia	33
2.6	Público Objetivo	33
2.7	Mensaje Clave	33
2.8	Indicadores de las acciones.....	34
2.9	Recurso Humano	34
2.10	Financiamiento y presupuesto	35
2.11	Beneficiarios.....	35
2.12	Áreas geográficas de acción	36
2.13	Cuadro operativo de la estrategia	37
2.14	Cronograma del plan de comunicación	38
Capítulo 3		39
Ejecución del plan de Comunicación		39
3.	Informe de ejecución.....	39
3.1	Taller: Fortalecimiento y manejo de los canales de comunicación interna”	39
3.2	Propuesta de guía de comunicación interna	43
3.3	Propuesta de imagen de campaña de comunicación interna.....	44
3.4	Cronograma general	50
Conclusión		53
Recomendaciones		54
Referencias Bibliográficas		55
Anexos		57

Índice de Tablas

Tabla No. 1.	12
Ficha de la Guía de observación.....	12
Tabla No. 2	13
Entrevista sobre comunicación a directora de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos.....	13
Tabla No. 3.	15
Entrevista sobre comunicación al Licenciado Walter Ordoñez.....	15
Tabla 4	25
Comparación del FODA.....	25
Tabla No. 5	34
Comparación de Indicadores de acciones.....	34
Tabla No. 6.	35
Presupuesto sugerido	35
Tabla No. 7.	37
Cuadro comparativo de estrategia de comunicación	37
Tabla No. 8.	38
Cronograma ejecución plan de comunicación.....	38
Tabla No. 9	39
Gastos taller fortalecimiento y manejo de los canales de comunicación interna	39
Tabla No. 10	43
Gastos propuesta guía de comunicación interna	43
Tabla No. 11	45
Presupuesto Utilizado propuesta de campaña de comunicación interna	45
Tabla No. 12	50
Cronograma general	50

Índice de Figuras

Figura 1.....	18
¿Cree usted que es necesario contar con una unidad de comunicación interna?.....	18
Figura 2.....	19
¿Con que frecuencia preferiría recibir información de comunicación interna de la institución?..	19
Figura 3.....	20
¿Cuáles son las deficiencias de la comunicación interna dentro de la institución?.....	20
Figura 4.....	21
¿Cuál considera usted que sea el canal óptimo de comunicación interna para el traslado de información?.....	21
Figura 5.....	22
¿Qué tipo de información considera importante socializar en los canales de comunicación interna?	22
Figura 6.....	23
¿Considera suficiente los tres canales de comunicación interna que existen actualmente en su institución?	23
Figura No. 7.....	28
Cronograma del diagnostico.....	28
Figura No. 8.....	36
Mapa ubicación cede central PDH	36
Figura No.9.....	40
Taller fortalecimiento y manejo de los canales de comunicación interna.....	40
Figura No.10.....	41
Retroalimentación comunicación interna	41
Figura No.11	41
Canal de comunicación interna: Carteleras	41
Figura No.12.....	42
Canal de comunicación interna: Correo institucional.....	42
Figura No. 13.....	42
Propuesta de canal de comunicación interna.....	42
Figura No. 14.....	44

Entrega de guía de comunicación interna a directora de Comunicación Social de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.....	44
Figura No. 15.....	45
Entrega de guía de comunicación interna a directora de Comunicación Social PDH.....	45
Figura No. 16.....	46
Propuesta de logotipo y slogan para campaña de imagen de comunicación interna.....	46
Figura No. 17.....	47
Propuesta hoja membretada para campaña de imagen de comunicación interna.....	47
Figura No. 18.....	48
Propuesta sobre membretado para campaña de imagen de comunicación interna.....	48
Figura No. 19.....	49
Propuesta banner para campaña de imagen de comunicación interna.....	49
Figura No. 20.....	57
Invitación virtual al taller: “fortalecimiento y manejo de los canales de comunicación interna” .	57
Figura No. 21.....	58
Informe de Antiplagio	58
Figura 22.....	59
Porcentaje de Antiplagio 1	59
Figura 23.....	60
Porcentaje de Antiplagio 2	60
Figura No. 24.....	61
Ficha de Practica.....	61

Introducción

La comunicación es una herramienta vital para comprender lo que se quiere informar. Es por ello que es de suma importancia mantener la comunicación en todos los ambientes de cualquier empresa, institución o relación ya sea laboral o personal. En Guatemala, existe la institución Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH) la cual surge en la Constitución de la República de Guatemala en el año 1985, para defender, promover y respetar los Derechos Humanos establecidos.

En el presente documento, encontrará el estudio de comunicación interna aplicado en la Dirección de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, el cual se realizó con el objetivo de encontrar a través del diagnóstico de observación, las debilidades existentes en el departamento de Comunicación Social.

En la investigación se utilizó el método mixto, por lo que se exteriorizó en el diagnóstico que debía fortalecerse los canales de comunicación interna, a través de canales existentes y la viabilidad de crear nuevos canales. Para ello fue preciso determinar cuál sería el plan de comunicación adecuado a las necesidades de la institución y así mismo ejecutarlo.

Se realizó, capacitación interna del fortalecimiento de los canales de comunicación interna, así como la creación de una guía de comunicación interna, misma que especifica paso a paso como debe transmitirse la información interna y con ella, la finalidad de realizar una comunicación clara y precisa. Además de una campaña de imagen para la comunicación interna; debido al cambio de autoridades dentro de la institución esta última no fue posible realizarla en su totalidad.

Justificación

La investigación se enfocó en delimitar los aspectos positivos y negativos de la comunicación interna de la institución Procuraduría de los Derechos Humanos, con el fin de determinar la eficiencia de los canales vigentes de comunicación, y si estos alcanzan al cien por ciento de los colaboradores, si se logra transmitir la información adecuadamente o si es necesario establecer nuevas formas de ejecutar la comunicación. Para dichos objetivos se implementó un análisis de observación y poder así facilitar las vías de comunicación entre colaboradores, fortaleciendo la fluidez de toda la información que se genera internamente brindando un beneficio para todos.

Este diagnóstico de observación obedece a la primera fase de diagnóstico del ejercicio profesional supervisado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para optar al título de licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Esto como parte de la responsabilidad social de devolver a la sociedad guatemalteca la inversión de la educación superior universitaria.

Por medio del diagnóstico realizado se concluyó que la comunicación interna de la PDH necesita mejorar los canales de comunicación, ya que el mensaje no llega a todos los colaboradores, pese a los canales de información existentes. Es por ello, que es viable el proyecto porque el valor de inversión es bajo.

Antecedentes

Se realizó una revisión bibliográfica de los proyectos de EPS y Tesis que se han desarrollado previamente en torno a la comunicación en la Dirección de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos, siendo estos los siguientes:

Un primer trabajo de diagnóstico de EPS corresponde a Sandra Elizabeth Brán Estrada (2018), quien realizó el: “Plan de Comunicación interna en la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.” En este trabajo se presenta como objetivo principal el exhibir un plan de comunicación interna en la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.

Así mismo, se pudo actualizar los conocimientos sobre redes sociales del personal de la institución; producir una guía de administración en redes sociales, elaborar y llevar a cabo un calendario de publicaciones y plantear una campaña de comunicación con el fin de informar a la población sobre sus derechos humanos.

Inicialmente se realizó el diagnóstico de comunicación interna de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, a fin de determinar aspectos que fuera necesario fortalecer y obtener evidencia de las barreras de comunicación existentes, entre dificultades que afectarán de forma directa al personal. A partir de los resultados obtenidos por medio del diagnóstico se realizó la matriz FODA. Como parte de las debilidades se identificó la carencia de equipo y personal capacitado para el sector de comunicación interna.

Como producto de la ejecución, se elaboró una nueva iniciativa para que un profesional de comunicación se haga cargo del departamento de comunicación interna, diseños de materiales nuevos para situar en lugares estratégicos, misión, visión, rótulos de oficinas, carteleras, manta recepción, y nuevo logotipo en el mueble de recepción en el acceso principal de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.

Con todo lo anterior mencionado, se llevó a cabo una estrategia de comunicación que permitiera el fortalecimiento del departamento de comunicación interna, la visión y misión además de mejorar la imagen institucional.

Capítulo 1

1. Diagnóstico de la comunicación

1.1. La institución

Procuraduría de los Derechos Humanos sede central.

1.2. Perfil institucional

La Procuraduría de los Derechos Humanos es una institución gubernamental siendo su objetivo principal defender, promover y educar sobre los derechos humanos, haciendo ver la transparencia y lucha contra la corrupción; basándose en género y etnias.

1.3. Ubicación geográfica

Sede central: 12 avenida 12-54 zona 1, Cdad. de Guatemala.

1.4. Origen e historia

A través de la historia, Guatemala ha sufrido muchas violaciones a los Derechos Humanos por parte del Estado. Es por ello que es de vital importancia reconocer que se marcaron momentos trascendentales, “el primero inicia en 1920 y termina en 1930”, durante ese lapso obligaban a los maestros y trabajadores estatales a homenajear el triunfo de la Reforma Liberal (Chutan Reyes, 2012).

En un segundo periodo los maestros cansados de ser obligados a realizar todas las actividades militares que les ordenan se organizan y conforman la primera Asociación de maestros en Guatemala. Posteriormente con la Revolución de octubre de 1994 se crea un antecedente para que sean escuchadas sus propuestas que lo único que buscan es el libre derecho a ser escuchados, dando así por sentado el derecho de sindicalización.

Finalmente, el tercer período llega en las etapas presidenciales de Juan José Arévalo y Jacobo Árbenz Guzmán, desatando así una fuerza contrarrevolucionaria, apoyada por los Estados Unidos. A consecuencia de esto, varios dirigentes magisteriales fueron víctimas de barbaries. Posteriormente, luego de un hilo de reorganización, maestras y maestros quedaron sin amparo y protección para su derecho de organización (Chutan Reyes, 2012).

Es así que bajo la inspiración de la Constitución sueca que se establece por primera vez en 1809 la figura del Ombudsman (Humanos, 2022) nace la idea de crear una institución de carácter imparcial para defender y proteger los derechos humanos de todos los guatemaltecos.

Si bien es cierto, los derechos humanos es la libertad de derecho que pertenece a cada ser humano, nadie debe ser desposeído de la protección tanto nacional como internacional (Sagastume Gemmel, 1991).

La PDH nace a la vida institucional de Guatemala en la Constitución Política de la República de Guatemala en 1985 (artículos 273, 274 y 275), y sus funciones se desarrollan específica y ampliamente al promulgarse la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos (Decretos 54-86 y 32-87) (Humanos, 2022).

1.5. Integración y alianzas estratégicas

La Procuraduría de los Derechos Humanos da acompañamiento a todo el que lo requiera; sin embargo, las organizaciones no gubernamentales y sociedad civil son las que integran alianzas con la PDH por mencionar algunos: Cooperación Casa Alianza, SECATTID, Alianza Política de Sector

de Mujeres, Alianza de atención a personas LGTBIQ+, Autoridades Ancestrales AjPop Tinamit Oxlajuj Imox, redes integradas de Baja Verapaz, Asociación La Alianza, Organizaciones de Mujeres Indígenas por la Salud Reproductiva (Alianmisar), Universidad Mariano Gálvez (UMG), Universidad San Carlos de Guatemala (USAC), Cruz Roja, Defensoría Pública Penal, Ministerio Público (MP), Consejo Nacional para la atención de las personas con discapacidad, Ministerio de Trabajo y sus dependencias, Consejos Municipales de Desarrollo, Atención al consumidor, Organismo Judicial (OJ), Pueblos indígenas, Secretaría contra la violencia sexual, explotación y trata de personas, Agencia de Gobierno Federal Alemán, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN).

1.6. Departamentos o dependencias de la institución

La Procuraduría de los Derechos Humanos se conforma a través de Direcciones, Auxiliaturas y Defensorías.

Direcciones:

- Dirección de Planificación y Gestión Institucional: se encargan de planificar las metas a nivel institucional, coordinar la ejecución de la meta institucional.
- Dirección de Cooperación y Relaciones Internacionales: gestionan y coordinan el apoyo brindado por organizaciones internacionales.
- Dirección de Comunicación Social: se encarga de publicar en redes sociales, página web los acontecimientos y diligencias en donde la PDH es solicitada.
- Dirección de Procuración: es la que se encarga de darle seguimiento a las gestiones que se llevan a cabo para el cumplimiento del mandato del Procurador de los Derechos Humanos a través de todas las denuncias presentadas por personas individuales o jurídicas.

- Dirección de Promoción y Educación: se encarga de promover los temas de educación en derechos humanos a través de planificaciones y capacitaciones fuera de la institución.
- Dirección de Defensorías: es la que coordina, apoya y está a cargo de todas las defensorías que conforman la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Dirección de Investigación en Derechos Humanos: recopilan toda la información de las metas institucionales y unifican todas las metas ejecutadas de la institución para posterior realizar el informe anual circunstanciado de planificación que se presenta al Congreso de la República.
- Dirección Financiera: es la que ve la asignación presupuestaria a cada dirección, además de verificar la ejecución de presupuesto por parte del Congreso de la República.
- Dirección administrativa: encargados de comprar insumos que se utilizan, además de verificar el transporte de la institución, correspondencia.
- Dirección de Recursos Humanos: Encargados de contratar el personal que labora en la PDH además de realizar capacitaciones internas de la institución.
- Dirección de Tecnologías de la Información: Revisar equipos tecnológicos, dar mantenimiento a todo el equipo de cómputo y red de la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Dirección de Seguridad Institucional: Son los encargados de velar por la seguridad personal del Procurador, Procuradores adjuntos y de todos los edificios de anexos de la PDH.

Auxiliaturas:

Las funciones de las Auxiliaturas es representar al Procurador de los Derechos Humanos en los lugares que, conforme a la jurisdicción asignada, dan cumplimiento al mandato legal, funciones y

atribuciones que establecen los manuales institucionales. Promueven las gestiones en materia de Derechos Humanos, investigan las denuncias presentadas y que competen a la Procuraduría de Derechos Humanos.

Coordinan con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para defender los Derechos Humanos, de igual manera fiscalizan el correcto funcionamiento de la administración pública.

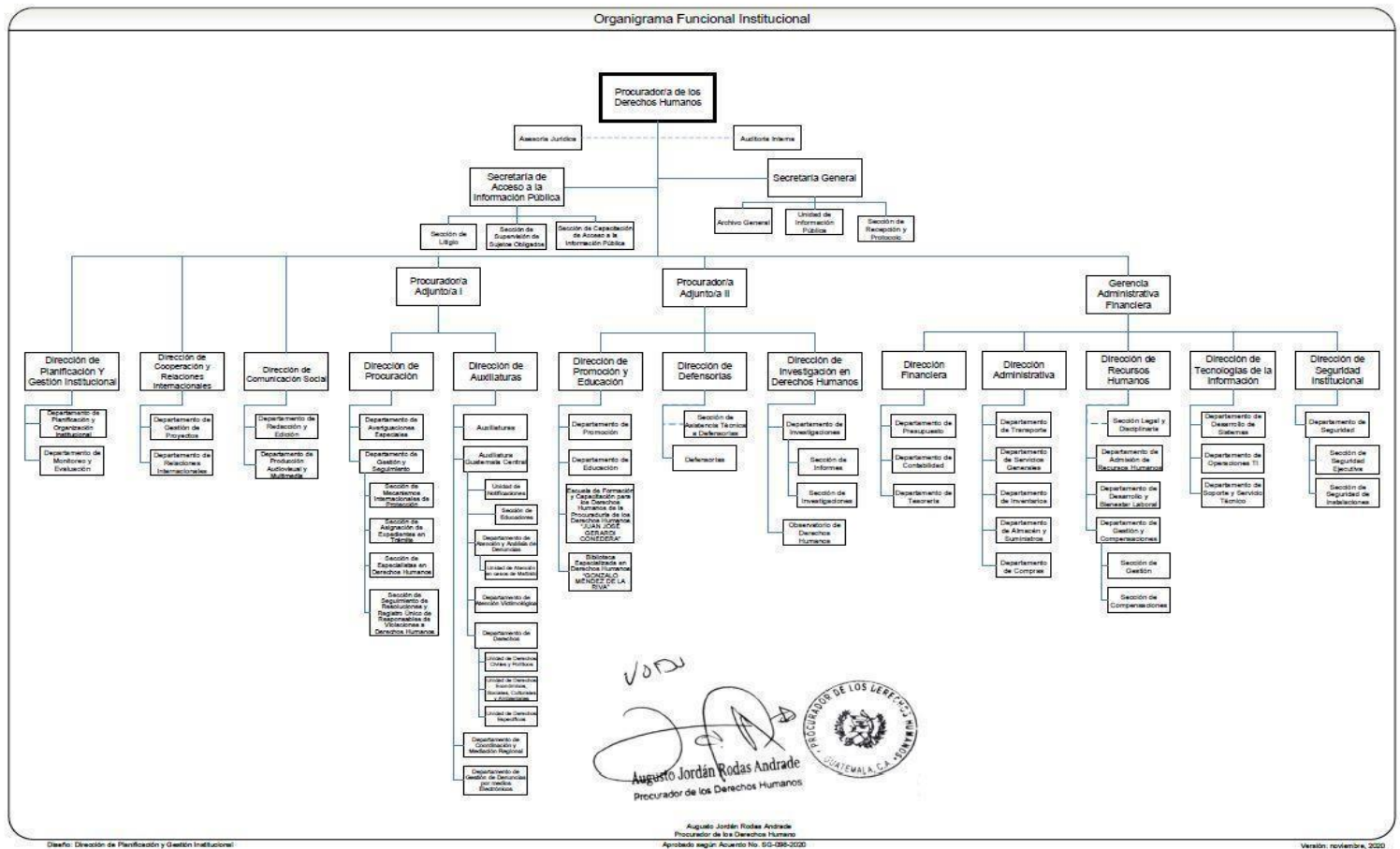
Defensorías:

- Defensoría de la Mujer: Vela por que los derechos humanos de las mujeres sean respetados, además de darle seguimiento a que todas las mujeres tengan el derecho a la salud; justicia de calidad, sin revictimización; seguridad e integridad; participación política; equidad e igualdad (Humanos, 2022).
- Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarías: Esta defensoría se creó en 2012 para darle seguimiento a la protección de las personas consumidoras, que han sido estafadas por bienes y servicios, y por publicidad engañosa.
- Defensoría de las Personas de la Diversidad Sexual: Creada en el año 2014 para proponer e implementar lineamientos para la defensa, protección, investigación y promoción de los derechos humanos de la diversidad sexual; dar seguimiento a procesos de la administración pública que compete a las personas de la diversidad sexual.
- Defensoría de la Juventud: creada según Acuerdo Numero SG-007-2011 con fecha 12 de agosto de 2011. Da seguimientos a procesos supervisados, verifica casos donde se denuncie la posible violación de los derechos humanos de la juventud. Promueve la cultura de participación a la juventud guatemalteca en la defensa de los derechos humanos.
- Defensoría de los Derechos de la Niñez y Adolescencia: el 15 de julio de 2003 en el artículo 90 se crea, siendo decretada Ley de Protección Integral de la Niñez.
- Defensoría de las Personas con Discapacidad: Defiende a los grupos etarios desde niños, niñas y adolescentes, hasta personas mayores con discapacidad, así como a sus familiares, organizaciones sociales de y para personas con discapacidad (Humanos, 2022)

- Defensoría de las Personas Defensoras de los Derechos Humanos y Periodistas: Esta se crea a raíz de diferentes represiones en contra de los periodistas, además de la impunidad que acecha a Guatemala.
- Defensoría de las Personas Mayores: se creó según el Decreto No. 80-96 para que se consideren a todas las personas mayores de 60 años.
- Defensoría de las Personas Migrantes: Defiende los derechos de las personas que migran a Guatemala sin documentación, además de atenderlos y darles seguimiento a la repatriación a su país de origen.
- Defensoría de las Personas Privadas de Libertad: Esta se encarga de velar por que sean respetados los derechos humanos de las personas que se encuentran privados de su libertad.
- Defensoría de las Personas Trabajadoras: esta fue creada en el año 2018 con la finalidad de atender la omisión de políticas de Estado en materia laboral, la falta de cumplimiento de condiciones de trabajo y titularidad del derecho de trabajo.
- Defensoría de las Personas Víctimas de Trata: su principal objetivo es apoyar el fortalecimiento y acompañamiento de las organizaciones que abordan la trata de personas en sus gestiones ante las distintas autoridades (Humanos, 2022)
- Defensoría de los Pueblos Indígenas: es creada para atender las denuncias de víctimas del conflicto armado interno, a comadronas, a la comisión Nacional de Tejidos Tradicionales; entre otros.
- Defensoría de la Salud: se creó por el acuerdo de secretaria general No. SG-06-2013, para dar cumplimiento a los establecido en las funciones estipuladas en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos (Humanos, 2022)
- Defensoría de Seguridad Alimentaria Nutricional: esta le da seguimiento al derecho a la alimentación adecuada, a la soberanía alimentaria, disponibilidad de alimentos, acceso a alimentos, a la correcta utilización biológica de los alimentos, a la desnutrición, desnutrición aguda y crónica.
- Defensoría Socio Ambiental: Vela porque todos los guatemaltecos tengan el derecho a estándares de calidad de un ambiente sano.

- Defensoría de las Personas Usuarias del Transporte Público: vela por el aporte de subsidio sea entregado a transportistas, que el aforo del transporte público sea adecuado a sus capacidades.

1.7. Organigrama de la institución



Fuente: <https://www.pdh.org.gt>

1.8. Misión

“Promover el respeto de los Derechos Humanos con atención integral, educación, promoción, procuración y Supervisión de los Derechos Humanos, para lograr la vigencia de los mismos, 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”. (Humanos, 2022).

1.9. Visión

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

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 Procurador 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 dialogo.
- 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

El Plan Estratégico Institucional 2017-2022, indica que la PDH deberá comprometerse a proteger y promover los derechos de todos los guatemaltecos que sean vulnerados sus derechos humanos, es decir que toda la población de la República de Guatemala es el objetivo de la PDH. Se toma como grupos prioritarios a:

- Mujeres
- Personas Consumidoras y Usuarias
- Personas de la Diversidad Sexual
- La Juventud
- La Niñez
- Personas con Discapacidad
- Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas
- Personas Mayores
- Personas Migrantes
- Personas Privadas de Libertad
- Personas Trabajadoras
- Víctimas de Trata
- Pueblos Indígenas
- Defensores de la Salud
- Seguridad Alimentaria Nutricional
- Personas Usuarias del Transporte Público

1.12. Diagnóstico

Esta herramienta permite conocer a detalle los procedimientos y sistemas de una empresa u organización. Andrade de Sousa define el diagnóstico como “un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones” (Souza, 2022)

1.12.1 Pregunta de investigación

¿Tiene la PDH los canales adecuados para desarrollar efectivamente la comunicación interna?

1.12.2 Objetivo general

Evaluar la comunicación interna de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

1.12.3 Objetivos específicos

- Establecer si los canales de comunicación interna de la PDH son aptos para la relación con los colaboradores.
- Analizar las políticas de comunicación interna.
- Describir las barreras de comunicación que existen internamente en la PDH.

1.13. Metodología

La metodología es el conocimiento, disciplina que ayuda al análisis de crítica para los diferentes métodos que existen (DocPlayer.es, 2022)Es importante mencionar que la metodología nos ayuda a estudiar a fondo las problemáticas que surgen en el diagnóstico. En tal sentido en la presente investigación para evaluar la comunicación interna de la PDH se utilizó el método mixto.

1.13.1 Descripción del método

Toda investigación se guía por un método, el cual sirve para iniciar la investigación a realizar y nos ayuda paso a paso en toda la investigación; y dependiendo de los resultados encontrados, así se puede establecer una planificación para mejorar los procesos de comunicación.

En esta investigación se utilizó el enfoque mixto debido a que se utilizaron métodos de ambos tipos. El objetivo del análisis mixto fue hacer un diagnóstico de comunicación interna en la oficina de la Procuraduría de los Derechos Humanos; y buscar e identificar fortalezas y debilidades que intervienen en la comunicación interna de la organización.

1.13.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Las técnicas utilizadas fueron observación en página web de la PDH, entrevistas virtuales, encuestas electrónicas y recopilación de documentos digitales como tesis previas e informes de Ejercicio Profesional Supervisados aplicados en la PDH.

A. Observación:

Según Lidia Díaz, observar científicamente significa observar un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe prepararse cuidadosamente (Juan, 2010). Por medio de la observación se revisó en la página web de la PDH, canales institucionales y redes sociales; con el objetivo de establecer si los canales de comunicación interna de la PDH son aptos para la relación con los colaboradores.

Tabla No. 1.
Ficha de la Guía de observación

Fecha	Del 22 al 25 de febrero de 2022.
Fuentes observables	Página web de Procuraduría de los Derechos Humanos, y redes sociales.
Objetivo de la observación	Detectar las fortalezas y debilidades que tiene la Procuraduría de los Derechos Humanos, en su comunicación interna.
Duración de la observación	4 días.
Responsable de la observación	Estudiante EPSL Tatiana Barrios.

Fuente: Elaboración propia, (febrero, 2022).

Resultados de la Observación:

Por medio del análisis evaluativo en la página web se detectó que no se cuenta con el organigrama visible dentro de los ítems, pese a que, si tiene etiqueta de ítem, pero al ingresar no se cuenta con el documento, por lo cual se puede evidenciar que no le dan mantenimiento a la página entre otros aspectos. Además, se evidencia que la página no cuenta con:

- Información interna de la institución.
- Flujos de información.
- Medios y canales internos formales.
- Ruidos y barreras ambientales.
- Información de canal de TV.
- Información de medio radial.

B. Entrevista

La entrevista es una comunicación generalmente entre el entrevistado y el entrevistador, debidamente planeada, con un objetivo determinado para tomar decisiones que la mayoría de las veces son benéficas para ambas partes (Granados Espinosa, 2017) . Se realizó entrevista virtual a directora de Comunicación Social, y al oficial Walter Ordoñez para cumplir con el objetivo de analizar las políticas de comunicación interna de la PDH.

Tabla No. 2

Entrevista sobre comunicación a directora de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos

Fecha: 15/03/2022	Hora: 10:50am
Lugar: Virtual a través de Google Meet	Entrevistador: Estudiante EPSL Tatiana Barrios
Entrevistado: Licenciada Lesvia Salguero	
Características de la entrevista: Duración 19 minutos.	

1. ¿Cómo está conformado el departamento de comunicación de la PDH?
Luego de 2 reestructuraciones, ahora con el nuevo manual de puestos y funcionamiento y el nuevo manual de organización y funcionamiento, ya se estableció más, cuál es la situación; ahora se divide en 2 áreas, una que es producción audiovisual y redacción. Ahora con la situación de que quieren meter a la pdh a guate nóminas, no hay personal con especialización en comunicación entonces no se puede poner a cualquier persona.
2. ¿Cuentan con un calendario mensual para hacer publicaciones en redes sociales?
Sí, tenemos de base el calendario de cuestiones periódicas, que tienen que ver con temas de DDHH y con temas internacionales, ya que es importante que la PDH haga un posicionamiento.
3. ¿Cuál es el enfoque que tiene la distribución de información?
Es 85% informativa (acciones de la institución) y 15% de sensibilización en derechos humanos, lo complejo de nuestra área de comunicación es que no es igual a otras áreas de comunicación de otras instituciones, porque no es que podamos hacer cosas porque se nos ocurra, porque uno de los mandatos del procurador es la educación en derechos humanos, entonces la educación y sensibilización de derechos humanos no la hacemos nosotros, nosotros brindamos el apoyo técnico.
4. ¿Qué aspectos buscarían fortalecer en sus redes sociales?
El principal problema que tenemos es el desconocimiento de la población sobre los derechos humanos, la dirección de educación nos traslada el contenido base para hacer los productos y la información no es contenido con el que se pueda trabajar coordinados.

5. ¿Qué importancia tiene para ustedes la comunicación con los guatemaltecos, sabiendo que la interacción en sus redes sociales?

Para entender la comunicación de la PDH debemos entender cómo está organizada. Porque nosotros estamos en todo el país, por ejemplo, si hay un hecho grave, y la pdh no se pronuncia todo el mundo se complica, por eso es que debemos tener principalmente fotos de cuando estamos en el lugar, porque el hecho de estar presentes, la gente se apacigua. Lo que hacemos es comunicar que la gente está justo donde usted tiene su problema ahí hay una persona de PDH. El tema de la sensibilización el problema es que no tenemos esa vía de comunicación con la dirección de educación, pero no hay esa coordinación porque no tienen personal experto para crear contenido propio, y aparte me quitaron personal y no tengo equipo desde hace 3 años, y las cosas que hay ya no funciona, a tal punto que ni un en vivo sale bien.

6. ¿Las políticas de la institución están basadas para el uso de redes sociales o las mismas solo se aplican para gestiones administrativas dentro de la institución?

Todas las instituciones públicas tienen sus redes sociales para comunicarse con la población, estamos en la línea de tirarnos a ser un Gobierno 2.0 pero estamos a años luz de eso, pero esa es la mira. Hoy por hoy falta el tema de la gestión de redes sociales para que las redes sociales sean como un canal de comunicación, porque no tengo gente experta en redes sociales. Nosotros no somos los encargados de recibir la información de la población, para eso hay oficiales para gestionar todas las denuncias, pero no es que de oficio Comunicación Social reciba esa información porque no somos abogados.

7. ¿Cómo la PDH responde ante una crisis institucional?

Como la institución es unipersonal, es decir es el procurador quien decide, yo como Comunicación Social y por el conocimiento que tengo de la institución le propongo estrategias a seguir, muchas de las decisiones que tomamos se basan en la institución y nuestro mandato. Cuando tenemos una crisis es el procurador con una propuesta, el que decide cómo actuar en base al mandato.

8. ¿Quiénes son los aliados de la PDH?

Son las organizaciones sociales entre otros.

9. ¿Cuáles son las estrategias comunicacionales con los aliados de la PDH?

No, recordemos que hay un plan estratégico institucional, y funcionamos con respecto a eso. Y que es el procurador quien decide con quien tener esa alianza por ser el contacto directo con las organizaciones.

10. ¿Qué es lo que actualmente necesitaría hacer el departamento de comunicación para fortalecer el departamento, tomando en cuenta que quitaron personal y presupuesto?

El año pasado me dieron cero presupuestos debido al embate del gobierno que está debilitando a la PDH para socavar el funcionamiento y las acciones porque nos redujeron el presupuesto a 100 millones y solo de planilla se paga a quien alcance.

Fuente: Elaboración propia, (febrero, 2022).

Tabla No. 3.
Entrevista sobre comunicación al Licenciado Walter Ordoñez

Fecha: 17/03/2022	Hora: 3:01pm
Lugar: Virtual a través de Formulario de Google	Entrevistador: Estudiante EPSL Tatiana Barrios
Entrevistado: Licenciado Walter Ordoñez	

1. ¿Qué necesita la Dirección de Comunicación Social de la PDH para crear contenido propio acerca de la educación de los DDHH?

En mi opinión se necesita conocer a fondo y acompañar los procesos formativos que imparte la Dirección de Promoción y Educación de la PDH, con el fin de que el o los comunicadores accedan de primera mano a la raíz de la política educativa institucional. Además, se debe contar con amplia y variada información actualizada sobre los DDHH que se vulneran con más frecuencia. Por otra parte, considero que debe haber acercamientos entre educadores y comunicadores con el fin de construir contenido totalmente comprensible para todas las personas de cualquier edad y de cualquier lugar, en función de que aprendan sobre sus derechos humanos – y los de otras personas– así como la manera de reclamarlos.

2. ¿Cree que debe existir unión entre las Direcciones de Promoción - Educación y Comunicación Social?

Totalmente, es necesario que tanto educadores como comunicadores compartan distintos espacios de diálogo con el fin de que se formulen ideas de cómo educar a la población sobre los DDHH y su ámbito de acción.

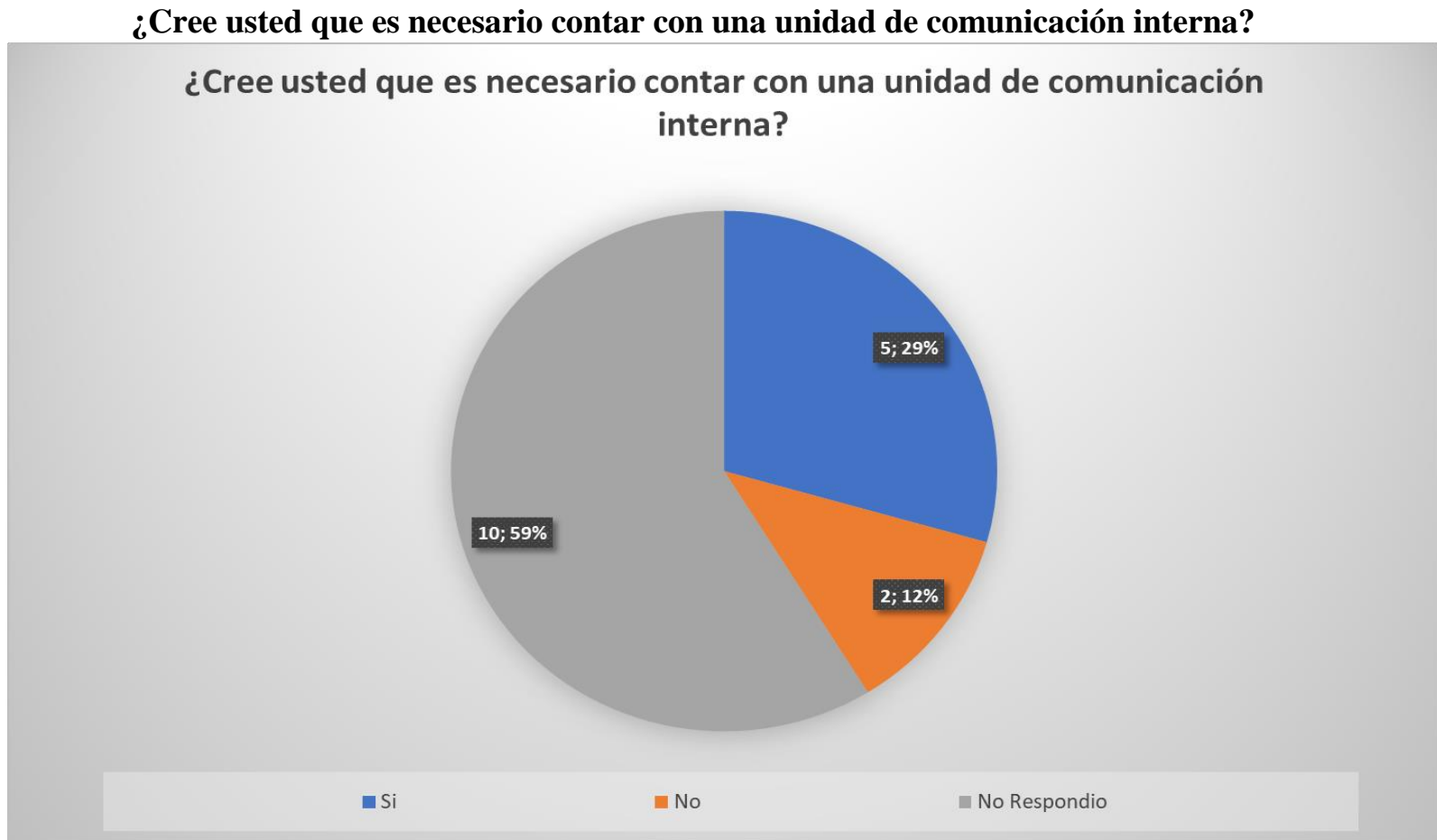
<p>3. ¿Considera oportuno crear un puesto que unifique la dirección de Promoción y Educación con la Dirección de Comunicación Social?</p>
<p>Si la interrogante se refiere a implementar un puesto de trabajo para que una persona se encargue de unificar criterios entre ambas instancias, considero que podría funcionar, pero de manera rotativa y en el entendido de que debe haber suplentes para que esa manera no se interrumpa la continuidad del proceso, así como de los proyectos que se encaminan.</p>
<p>4. De las denuncias hechas por la población guatemalteca que son recibidas por los oficiales en las defensorías o auxiliaturas, ¿Qué información considera sea oportuna para crear contenido en las redes sociales de la PDH?</p>
<p>En principio la información de las denuncias recibidas es totalmente confidencial y no puede usarse de manera directa para crear ningún contenido, pero lo que sí resulta muy valioso es la estadística y los indicadores que ofrecen las denuncias en su conjunto. Por otra parte, la información de las denuncias podría usarse sí y sólo sí, los denunciados de conformidad y en pleno uso de sus facultades autorizan que la información de sus casos pueda ser objeto de estudio, análisis e interpretación para ilustrar contenidos que servirán para educar a la población por medio de las redes sociales.</p>
<p>5. Tomando en cuenta el poco presupuesto asignado para la Dirección de Comunicación Social de la PDH ¿Qué sería necesario hacer para que aumenten el presupuesto a la Dirección de Comunicación Social de la PDH, además de que brinden equipo adecuado para crear contenido?</p>
<p>El tema de presupuesto es simple y a la vez complejo, dado que por un lado los procedimientos internos permiten ampliaciones presupuestarias para cada instancia de la PDH, pero resulta complicado cuando los recursos financieros dependen de otro ente, tal como lo es el Congreso de la República, organismo que asigna y reitera presupuesto a la PDH. Por otra parte, existen otras fuentes de financiamiento, tal como las donaciones y cooperación gestionadas ante organismos internacionales, los cuales por años han financiado diversidad de proyectos, incluido el del fortalecimiento para la Dirección de Comunicación Social.</p>

Fuente: Elaboración propia, (febrero, 2022).

C. Encuesta:

En el método cualitativo la encuesta es la que se enfoca en opiniones, puntos de vista e impresiones para describir un tema que está siendo objeto de estudio (Vincent, 2020). Con el objetivo de alcanzar a describir las barreras de comunicación que existen internamente en la PDH; fue necesario aplicar una encuesta a los colaboradores de la Dirección de Comunicación Social. Dicha encuesta fue basada en 16 colaboradores y 1 asistente de la dirección de promoción y educación.

Figura 1.

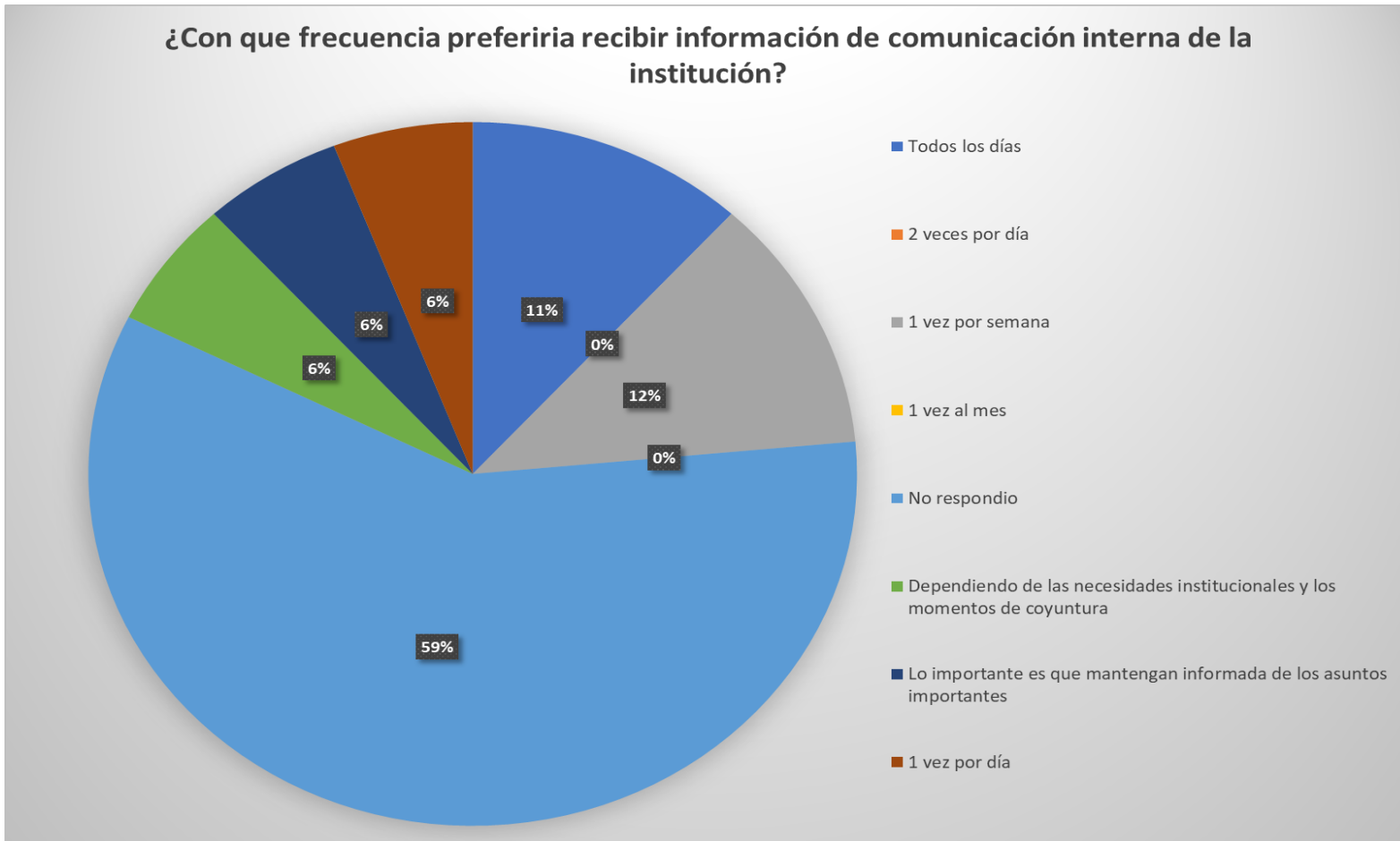


Fuente: elaboración propia (marzo, 2022).

Se observa en los resultados para la pregunta sobre la necesidad de contar con una unidad de comunicación interna. el mayor porcentaje se obtuvo para las personas que no respondieron con un 10.59% y un 2.12% para el menor porcentaje del cual se obtuvo para las personas que no consideraron necesario contar con una unidad de comunicación interna.

Figura 2

¿Con que frecuencia preferiría recibir información de comunicación interna de la institución?

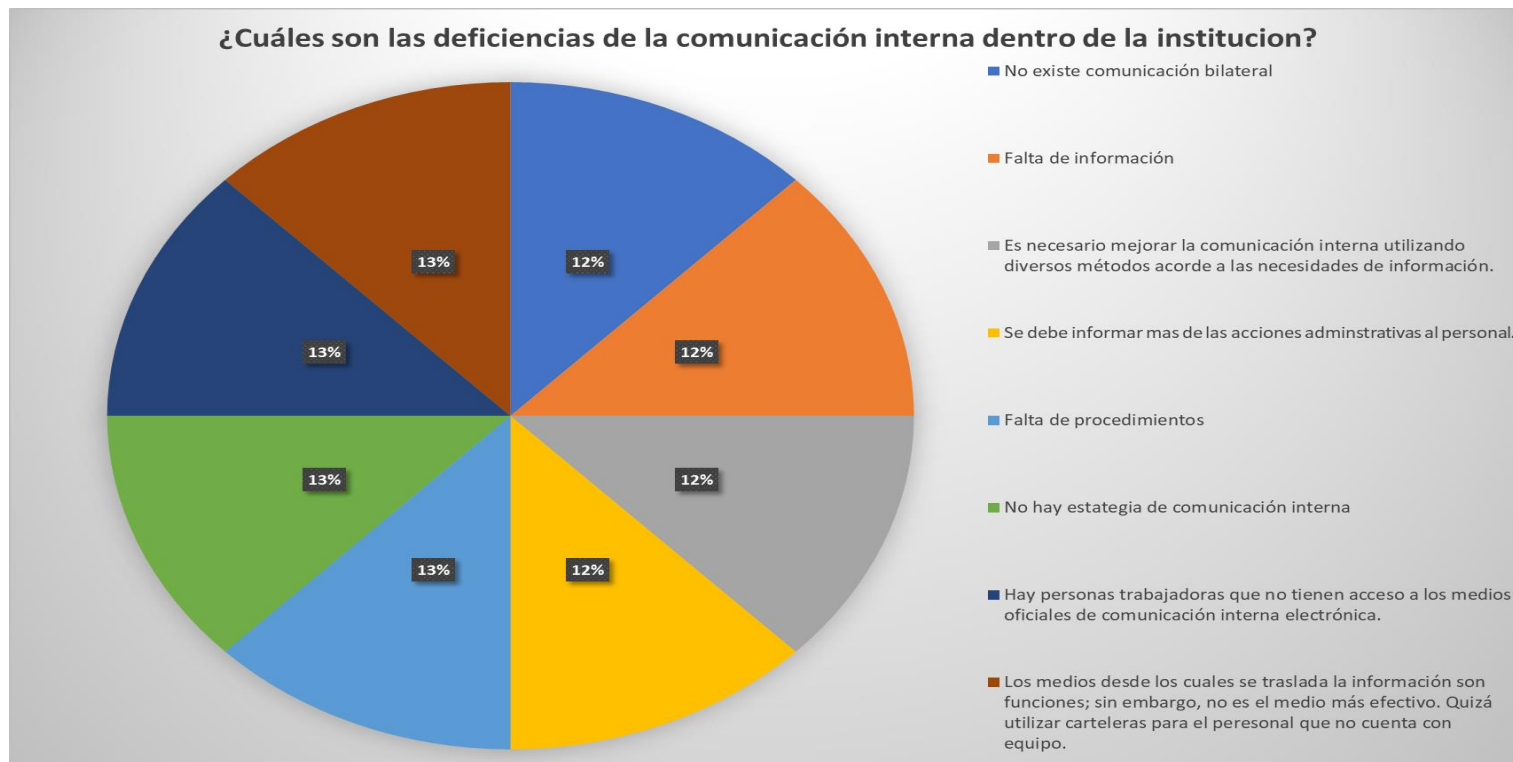


Fuente: Elaboración Propia (marzo, 2022).

La figura No.2 se refleja que el 13% de los encuestados coinciden en que es necesario mejorar la comunicación interna basándose en la falta de procedimientos y estrategias. En cuanto el 12% considera que es también la falta de procedimientos e información

Figura 3

¿Cuáles son las deficiencias de la comunicación interna dentro de la institución?

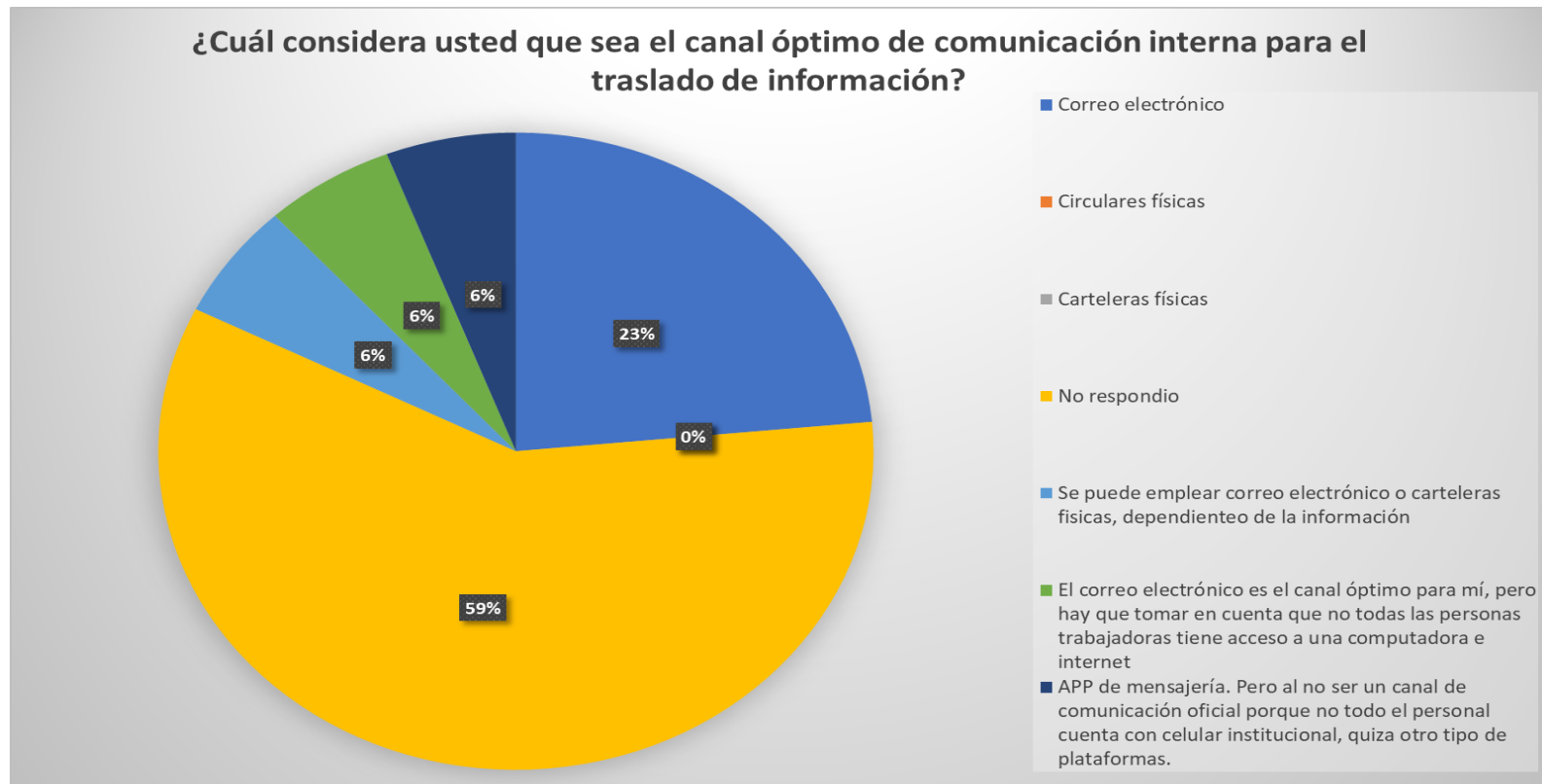


Fuente: elaboración propia. (marzo, 2022).

Descripción: Se evidencia que el 59% prefiere no contestar sobre qué información recibe con frecuencia a través de los canales de comunicación interna. Sin embargo, el 11% refleja que es importante la constancia de mantener informado todos los días acerca de la información generada internamente.

Figura 4

¿Cuál considera usted que sea el canal óptimo de comunicación interna para el traslado de información?



Fuente: elaboración propia (marzo, 2022).

Descripción: en la figura No. 4 se obtuvo como resultado más alto el 59% señalando que el correo electrónico es el canal óptimo para trasladar la información de comunicación interna dentro de la institución.

Figura 5

¿Qué tipo de información considera importante socializar en los canales de comunicación interna?

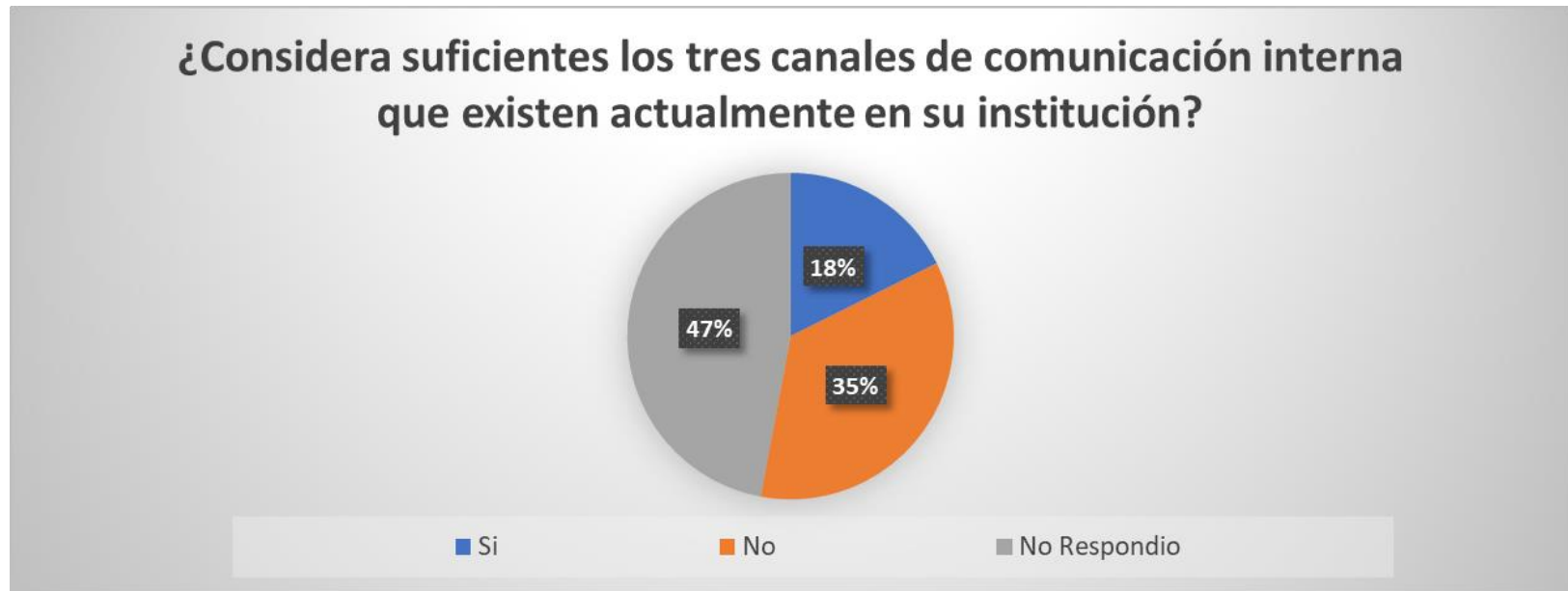


Fuente: elaboración propia (marzo,2022).

Descripción: se obtuvo como evidencia que el 17% de los encuestados indica que la información más importante de socializar es a través de noticias internas oportunas, institucionales y relacionadas con Derechos Humanos y cambios administrativos.

Figura 6

¿Considera suficiente los tres canales de comunicación interna que existen actualmente en su institución?



Fuente: elaboración propia (marzo,2022).

Descripción: la figura No. 6 refleja que el 47% prefirió no responder, sin embargo, el 35% refiere que no son suficientes los tres canales de comunicación interna que se tienen en la actualidad. Contrario al 18% de los encuestados que indicaron que si son suficientes los canales de comunicación interna existentes.

1.13.3 Interpretación de los resultados

Es necesario considerar mantener a todos los colaboradores, informados de los cambios realizados para que la comunicación ya no sea solo vertical la información trasladada sino también de forma horizontal. Porque donde existe un equipo de trabajo íntegro y con todas las herramientas necesarias para trabajar el trabajo será de excelencia.

Es de suma importancia que existan personas capacitadas para crear contenido propio en educación de derechos humanos y así mismo ser promovida para todos los guatemaltecos.

1.14 FODA comunicacional

Tabla 4
Comparación del FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ● Existen sensibilización en Derechos Humanos internamente. ● Tienen presencia en toda la República de Guatemala. ● Ejecutan el Plan Estratégico Institucional. ● Dan seguimiento a publicaciones de amparos presentados para darle seguimiento a las denuncias presentadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ● La población guatemalteca se identifica con el logo de la Procuraduría de los Derechos Humanos cuando es de interponer una denuncia. ● Publicaciones de planes educacionales de Derechos Humanos a nivel nacional. ● Existen posibilidades de crear nuevas estrategias comunicacionales.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ● No cuentan con flujo de información de la comunicación interna entre defensorías y Comunicación Social. ● No todos tienen acceso a internet para conocer la información de manera inmediata. ● No cuentan con carteleras actualizadas con la información interna. ● Los trabajadores no están informados de los cambios administrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Existe información escueta para crear contenido propio en donde puede generar mala información. ● Tienen equipo en mal estado, no permite la comunicación adecuada para transmitirla. ● El poco presupuesto para la dirección de Comunicación Social no ayuda a generar buen contenido para la institución. ● El personal a cargo no tiene la experiencia específica para comunicar.

Fuente: elaboración propia

1.15 Problemas detectados

La institución de la Procuraduría de los Derechos Humanos es la que interviene como mediador de los problemas y denuncias de cualquier índole que atraviesa cualquier guatemalteco o entidad del Estado. La confianza que genera la PDH al darle acompañamiento a las diferentes problemáticas de una manera presencial a través de su personal en el lugar de los hechos, hace que los problemas que fueron causados se disuelvan o se lleven a las instancias necesarias.

A pesar de que existe el acompañamiento por parte de los personeros de la PDH, el seguimiento del mismo es tardío, esto es para tomar medidas sobre los hechos, dicho suceso se da porque las vías de comunicación internas no son efectivas debido el lineamiento que es unilateral por el cual se rige el mandato del Procurador de los Derechos Humanos.

En tal sentido no es permitido crear contenido propio ya sea interno o externo debido a que no existe una comunicación bilateral y el equipo que se utiliza para crear contenido en redes sociales se encuentra en condiciones de uso.

1.16 Planteamiento del problema comunicacional

El objetivo del análisis mixto es hacer un diagnóstico de comunicación interna en la oficina de la Procuraduría de los Derechos Humanos; buscar e identificar fortalezas y debilidades que intervienen en la comunicación interna de la organización, y se plantea la interrogante:

¿Tiene la PDH los canales adecuados para desarrollar efectivamente la comunicación interna?

Tomando en cuenta todo el estudio anterior, es preciso determinar la toma de acciones para que la información llegue a todo el personal dentro de la institución, con el objetivo principal que estén informados de los planes y estrategias para que se sientan parte e identificados con la institución.

De este modo es necesario crear talleres para el personal de la Dirección de Comunicación Social del manejo de equipo tecnológico, de redacción y buenas relaciones interpersonales con las demás

áreas. Así mismo crear capacitaciones constantes al personal de dirección de educación de la integración de trabajo en equipo. Crear una base de datos con todos los números de celulares de los colaboradores de la PDH para enviar una alerta en un mensaje de texto.

1.17 Indicadores de éxito

Por su lado la Procuraduría de los Derechos Humanos, cuenta con el recurso humano preparado, comprometido con la organización y necesarios para la generación de este nuevo canal de comunicación; debido a que en la Dirección de Comunicación Social se ubican los departamentos de redacción y edición, de igual manera el departamento de promoción audiovisual y multimedia.

La Procuraduría de los Derechos Humanos por medio de la Dirección de Comunicación tendrá la oportunidad de recibir nuevas propuestas; para implementar estas medidas de comunicación con el personal de la institución y con ello lograr que todo el personal se comunique de mejor manera y así cumplir con los objetivos institucionales.

1.18 Límites y alcances de la investigación

Durante los meses de marzo y abril fue implementado el diagnóstico de observación a 17 personas que conforman el departamento de Comunicación Social de la PDH a través de entrevista y encuesta. Con la aplicación de este método se logró establecer que existen barreras de comunicación y estas a su vez son el impedimento para que los colaboradores no generen material propio para la institución.

Los colaboradores enfatizaron que sería bueno que se informe a todos de los procesos administrativos internos a través de los canales de comunicación internos existentes o crear nuevos canales para lograr una mejor comunicación interna, esto debido a que no todos tienen acceso a internet además de equipo adecuado.

1.19 Cronograma del diagnóstico

Figura No. 7

Cronograma del diagnostico



Fuente: elaboración propia

1.20 Proyecto a desarrollar

Diagnóstico, estrategia y plan de comunicación interna en la Dirección de Comunicación Social de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, para fortalecer la información generada internamente.

Capítulo 2

Plan estratégico de comunicación

2.1 Plan de comunicación

El plan es constituir los objetivos, técnicas, recursos, proveedores y formas de plasmar una estrategia; que es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin, misión u objetivo (Saab, 2015).

La estrategia es 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 (Victoria Tur-Viñez, Juan Monserrat-Gauchi, 2014).

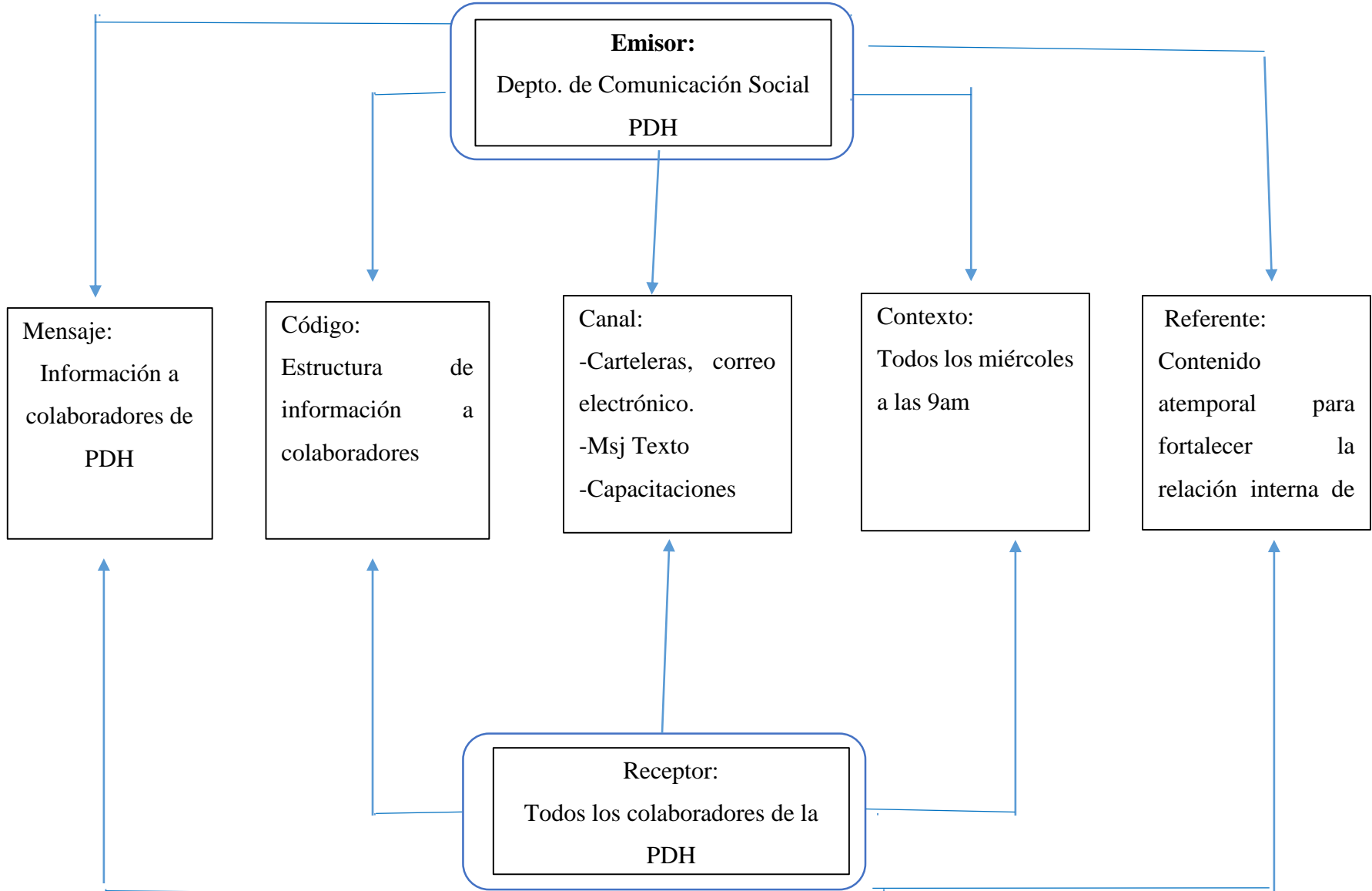
Por otro lado, la estrategia es una herramienta que permite la satisfacción de las necesidades del público objetivo a quién está dirigida (Pupo, 2021).

El plan de comunicación es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone a realizar una organización (Plataforma del Voluntariado de España, pág. 2).

Es recomendable que esta herramienta no acabe constituyéndose como una pauta estanca y limitadora, sino una guía de principios y propuestas flexible y adaptable (Plataforma del Voluntariado de España)

Tomando como referencia que es plan y estrategia, ahora podemos definir que la unificación de ambos conceptos pondrá en marcha ambos conceptos para lograr un mismo objetivo. Qué es promover la comunicación interna dentro de la PDH.

2.2 Elementos comunicacionales



Emisor: es el sujeto con un objetivo y una razón para ponerse en comunicación, es la fuente de comunicación de la cual parte un mensaje o información. El emisor es el productor del mensaje, el encargado de expresar las ideas en un código determinado (Greene, 2002).

Mensaje: es el elemento de la comunicación que contiene la información que manda el emisor al receptor a través de un canal de comunicación, el mensaje traslada una idea o concepto a comunicar a través de un código conocido por ambos. Un mensaje puede ser verbal, no verbal, visual o escrito (Espinosa, 2019).

Código: se puede definir como el sistema o conjunto de signos y señales que se usan para transmitir un mensaje. El código es indispensable para que el proceso comunicativo se lleve a cabo efectivamente. Es decir, las partes involucradas en la comunicación deben manejar un mismo código, de otro modo el mensaje no llegará bien y no podrá ser interpretado (Comunicare, 2019).

Canal: es el medio por el que se envía el mensaje, este puede ser email, teléfono, en persona u otros.

Contexto: son las circunstancias que ocurren en el momento de comunicar, es decir la hora, lugar.

Referente: es el objeto o realidad concreta a la que se refiere un signo en un proceso de comunicación determinado (Muñiz01, 2017).

Receptor: es quien recibe e interpreta el mensaje del emisor, el receptor ha de conocer el sistema de código de comunicación empleado por el emisor, sólo así se producirá la comprensión del mismo (Espinosa, 2019).

Comunicación Interna: es la gestión de la comunicación interna, es una variable importante de cara a asegurar la homogeneidad y el correcto desarrollo de la estrategia de comunicación en las diferentes zonas de actuación del proyecto (Coruña, 2020)

A través de capacitación para el departamento de Comunicación Social de la PDH se alcanzarán los objetivos propuestos.

2.3 Objetivos del Plan de Comunicación

2.3.1 Objetivo general

Fortalecer los canales de comunicación interna de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.

2.3.2 Objetivos específicos

- Establecer procedimientos para la comunicación interna de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.
- Fijar los canales de comunicación interna de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos
- Precisar el uso correcto de los canales de comunicación interna de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.
- Implementar la retroalimentación para mejorar los conocimientos del personal sobre comunicación interna fortaleciendo la participación de los colaboradores.

2.4 Estrategia

- Estandarizar los lineamientos de gestión interna que permita garantizar una comunicación interna para mejorar el clima laboral dentro de la institución.
- Establecer dentro de la institución los canales de comunicación interna que se utilizan actualmente y plantear nuevas propuestas de comunicación interna, tomando en cuenta el presupuesto interno de la institución.
- Definir contenido atemporal a través de gráficos para diversificar los mensajes de comunicación interna y poder crear una mejor comunicación interna en la institución.
- Actualizar los conocimientos sobre comunicación interna al personal de la Dirección de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

2.5 Actividades o Acciones de la estrategia

- Creación de guía práctica de comunicación interna.
- Listado de propuestas de canales de comunicación interna.
- Plan de campaña de comunicación interna.
- Taller de actualización en comunicación interna.

2.6 Público Objetivo

El público objetivo son todos los colaboradores de la sede central de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

2.7 Mensaje Clave

Crear mejores factores de comunicación interna.

2.8 Indicadores de las acciones

Tabla No. 5
Comparación de Indicadores de acciones

Acción o producto de comunicación	Indicador Cuantitativo	Indicador cualitativo
Guía práctica de comunicación interna	Trifoliar	Aplicar contenido
Listado de propuestas de canales de comunicación interna.	Propuesta canal de comunicación interna	<i>Workplace</i>
Material gráfico para campaña de comunicación interna.	Logo, membrete, sobre, banners.	Promover fechas acordes al mes, empleado del mes, para enlazar equipos de trabajo.
Taller de actualización de comunicación interna.	Invitación virtual a taller	Participación de colaboradores pdh y expositor.

Fuente: elaboración propia.

2.9 Recurso Humano

- Lic. Gilberto Alejandro Castillo jefe de Departamento de Recursos Humanos – Admisión de Recursos Humanos de PDH sede central.
- Colaboradores de Comunicación Social PDH sede central.
- Licenciada Lesvia Salguero - directora de Comunicación social PDH.
- Master Mynor Martínez - Supervisor de grupo EPSL Escuela de Ciencias de la comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Lourdes Tatiana Barrios Recinos- Estudiante de EPSL Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.10 Financiamiento y presupuesto

Tabla No. 6.

Presupuesto sugerido

Cantidad	Financiamiento	Descripción	Precio Unitario	Total
1	Estudiante de EPSL	Taller: “Fortalecimiento y manejo de los canales de comunicación interna”	Q.215.00	Q.215.00
1	Estudiante de EPSL	Diseño gráfico de imagen de campaña de comunicación interna	Donación	Q.0.00
3	Estudiante de EPSL	Impresión de trifoliar - guía práctica de comunicación interna.	Q.10.00	Q.30.00
1	Internet	Q.75.00	Q.75.00	Q.75.00
1	Plataforma Meet Google	Q.0.00	Q.0.00	Q.0.00
1	Computadora	Q.4,000.00	Q.4,000.00	Q.206.58
1	Estudiante de EPSL	Diseño diplomas de participación de Taller	Q.120.00	Q.120.00

Fuente: elaboración propia

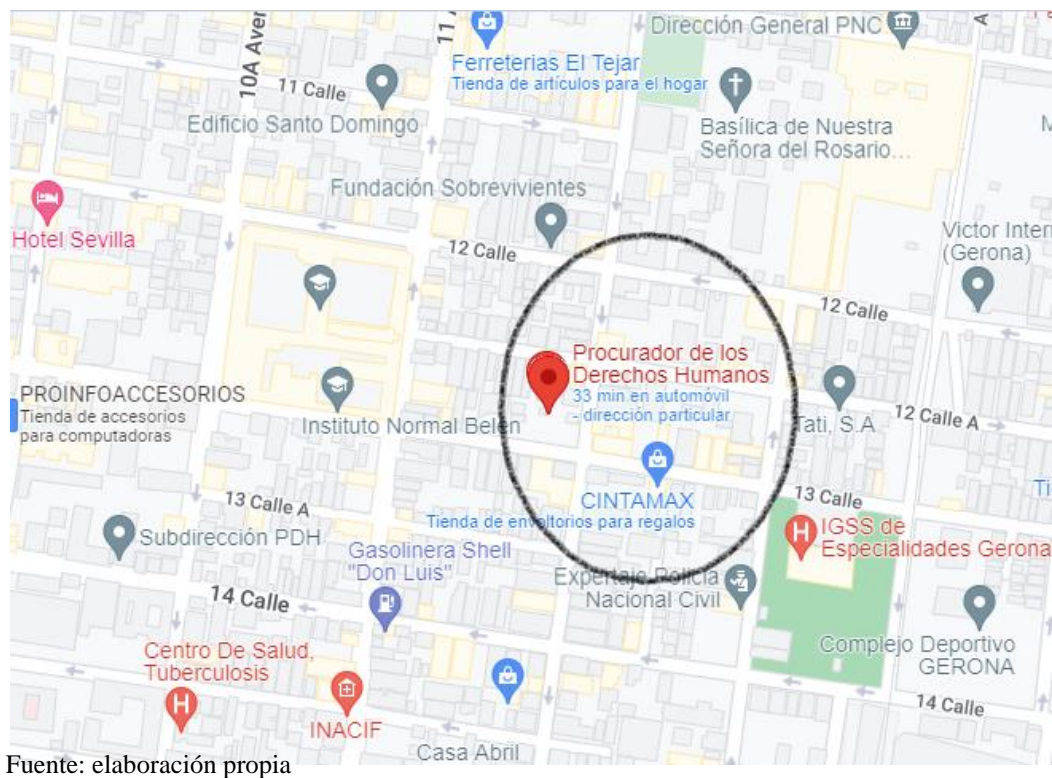
2.11 Beneficiarios

El principal beneficiario es el departamento de Comunicación Social de la PDH porque la estrategia fortalecerá la comunicación interna. El beneficiario secundario son las diferentes direcciones que integra la PDH, y el beneficiario terciario es la población en general, debido a que al tener una adecuada y eficiente comunicación interna, se podrá trasladar y dar seguimiento a los acompañamientos con el público en general.

2.12 Áreas geográficas de acción

Figura No. 8

Mapa ubicación sede central PDH



La estrategia será aplicada en la sede central de la Procuraduría de los Derechos Humanos 12 Avenida 12-54 zona 1, ciudad de Guatemala.

2.13 Cuadro operativo de la estrategia

Tabla No. 7.

Cuadro comparativo de estrategia de comunicación

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área Geográfica del impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
*Correo institucional. *Workplace de Facebook. *Video conferencias. *Cartelera Entrega del listado de propuestas de canales de comunicación interna.	Fijar dentro de la PDH los canales de comunicación interna y proponer nuevos canales de comunicación interna para que la información sea más efectiva.	Q. 0.00	Estudiante de EPSL	Dirección de Comunicación Social de PDH	*Oficina del Procurador de los Derechos Humanos.	Lunes 13 junio 2022.
Propuesta de elementos gráficos para campaña de comunicación interna.	Establecer contenidos atemporales para la comunicación interna e integración de equipos de trabajo.	Donación	Estudiante del EPSL	Dirección de Comunicación Social de PDH	*Dirección de Comunicación Social PDH *Colaboradores internos PDH.	
Taller: "Fortalecimiento y manejo de los canales de comunicación interna"	Precisar el uso correcto de los canales de comunicación interna de la oficina del procurador de los derechos humanos.	Q4,410.00	Estudiante de EPSL	Dirección de Comunicación Social de PDH	*Dirección de Comunicación Social PDH	Del miércoles 15 junio al viernes 15 julio 2022.
Entrega de propuesta de trifoliar - guía de Comunicación interna.	Establecer procedimientos para la comunicación interna de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.	Q.30.00	Estudiante de EPSL y Autoridad de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.	Oficina del Procurador de los Derechos Humanos.	Oficina del Procurador de los Derechos Humanos.	Miércoles 8 junio 2022.

Fuente: elaboración propia

2.14 Cronograma del plan de comunicación

Tabla No. 8.

Cronograma ejecución plan de comunicación

Actividades	Julio					Agosto			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Validación de campaña de imagen de comunicación interna.									
Encuesta para determinar los canales de comunicación interna									
Convocatoria a taller de actualización de comunicación interna									
Taller (sesión 1)									
Recopilación de resultados									
Entrega de resultados de taller de comunicación interna									
Entrega de guía de comunicación interna a autoridades de Comunicación Social PDH									

Fuente: elaboración propia

Capítulo 3

Ejecución del plan de Comunicación

3. Informe de ejecución

3.1 Taller: Fortalecimiento y manejo de los canales de comunicación interna”

- Objetivo de la actividad: precisar el uso correcto de los canales de comunicación interna de la oficina del procurador de los derechos humanos.
- Medio Utilizado: plataforma Meet google.
- Presupuesto Utilizado:

Tabla No. 9

Gastos taller fortalecimiento y manejo de los canales de comunicación interna

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total
20	Cupcake	Q.2.75	Q.55.00
20	Gaseosas	Q.2.50	Q.50.00
20	Bandeja para cupcake	Q.0.90	Q.18.00
2	Galón de gasolina	Q.36.79	Q.73.58
1	Parqueo C.C.	Q.10.00	Q.10.00
1	Internet	Q.75.00	Q.75.00
1	Plataforma Meet Google	Q.0.00	Q.0.00
1	Computadora	Q.4,000.00	Q.4,000.00

Fuente: elaboración propia

Resultados Obtenidos:

Fortalecimiento del uso correcto de los canales de comunicación interna en la Dirección de Comunicación Social de la oficina del procurador de los derechos humanos, validando la existencia de cada canal de comunicación: correo institucional, carteleras, video conferencias y circulares; además de retroalimentación de que es comunicación interna, tomando en cuenta el bajo presupuesto asignado a dicho departamento, se presentó una nueva propuesta de canal interno en la oficina del procurador de los derechos humanos, siendo esta la plataforma “*workplace*” misma que únicamente se necesita acceso a internet.

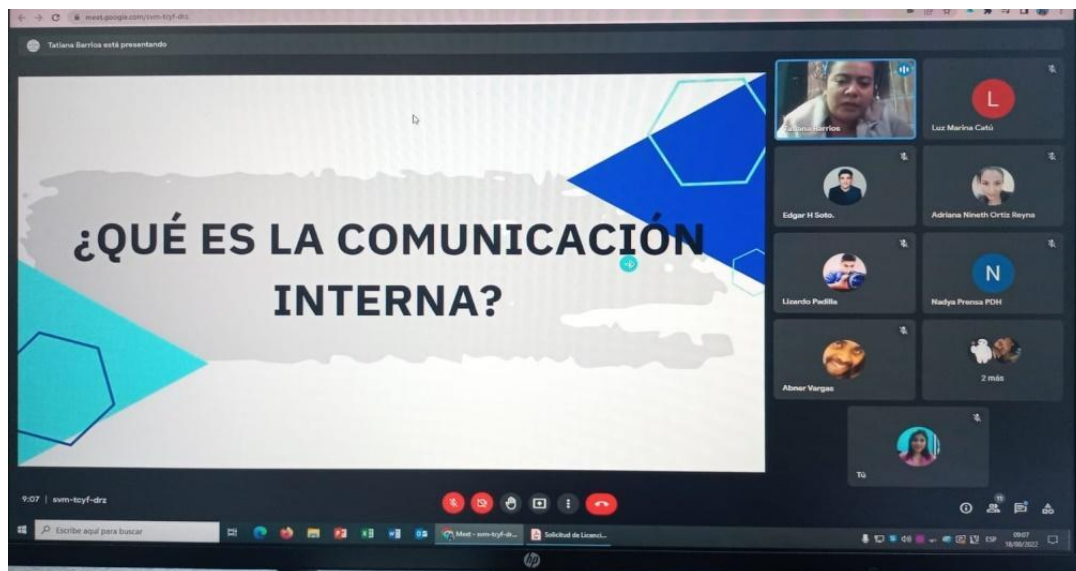
Evidencia del material:

Figura No.9



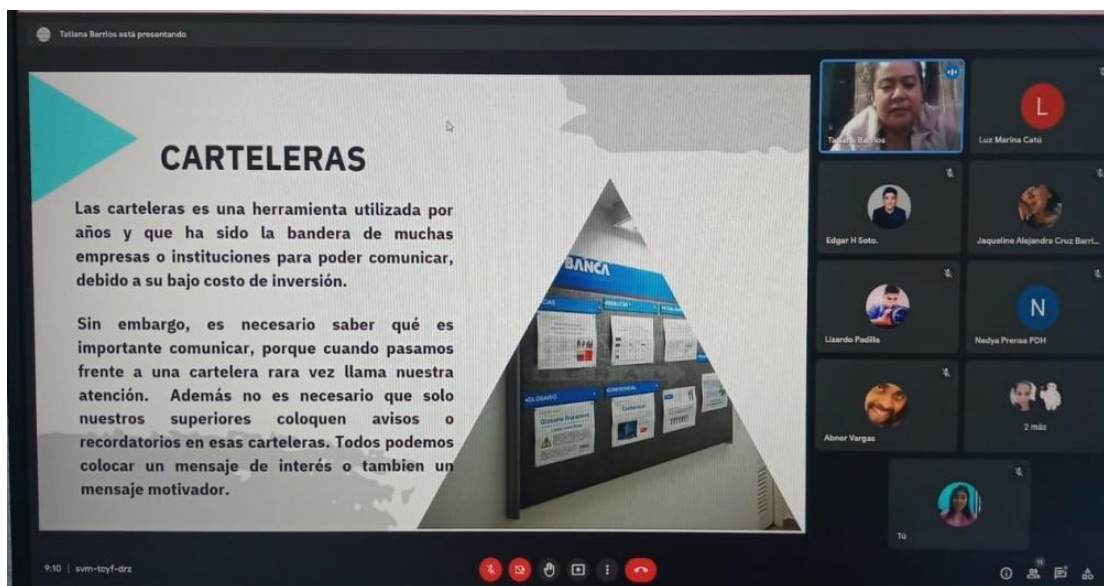
Fuente: elaboración propia

Figura No.10
Retroalimentación comunicación interna



Fuente: elaboración propia

Figura No.11
Canal de comunicación interna: Carteleras



Fuente: elaboración propia

Figura No.12

Canal de comunicación interna: Correo institucional




Fuente: elaboración propia.

Figura No. 13

Propuesta de canal de comunicación interna

WORKPLACE



Esta herramienta es una de las comunicaciones que ayuda a mejorar a nivel corporativo e institucional ya que la comunicación puede ser unidireccional, y ya no tenemos la necesidad de ir con una u otra persona para llegar hasta el directivo o presidente de una empresa.

Esta herramienta nos permite crear grupos informativos funcionales, fijar publicaciones, compartir multimedia y organizar sesiones de preguntas y respuestas ; además de realizar transmisiones en vivo.

Activar Windows.
Ve a Configuración para activar Windows.

Fuente: elaboración propia

3.2 Propuesta de guía de comunicación interna

- Objetivo: Establecer procedimientos para la comunicación interna de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos.
- Medio utilizado: Trifoliales impresos tamaño carta.
- Presupuesto utilizado:

Tabla No. 10

Gastos propuesta guía de comunicación interna

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total
2	Arte de guía	Q.180.00	Q.360.00
20	Impresiones de trifoliales	Q.3.00	60.00

Fuente: elaboración propia

- Resultados obtenidos: facilitar la correcta comunicación entre los colaboradores de la Dirección de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos sede central.
- Evidencia del material:

Figura No. 14

Entrega de guía de comunicación interna a directora de Comunicación Social de la oficina del Procurador de los Derechos Humanos



Fuente: elaboración propia

3.3 Propuesta de imagen de campaña de comunicación interna

Objetivo: establecer elementos gráficos para la renovación de imagen para la comunicación interna de la PDH.

Medio utilizado: Gráficos de imagen (logo, membretes, sobres, banners).

Presupuesto utilizado:

Tabla No. 11

Presupuesto Utilizado propuesta de campaña de comunicación interna

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total
5	Diseños	Q.120.00	Q.600.00
5	Impresión	Q.3.50	Q35.35
2	Impresión Banner	Q.85.00	Q.170.00

Fuente: elaboración propia

Resultados obtenidos: Se entregó material a directora de Comunicación Interna, quedando en espera de aplicación de la propuesta, debido al cambio de autoridades no se completó el objetivo.

Evidencia del material:

Figura No. 15

Entrega de guía de comunicación interna a directora de Comunicación Social PDH



Fuente: elaboración propia

Figura No. 16

Propuesta de logotipo y slogan para campaña de imagen de comunicación interna



Fuente: elaboración propia

Figura No. 17

Propuesta hoja membretada para campaña de imagen de comunicación interna



Fuente: elaboración propia

Figura No. 18

Propuesta sobre membretado para campaña de imagen de comunicación interna



Fuente: elaboración propia

Figura No. 19

Propuesta banner para campaña de imagen de comunicación interna



Fuente: elaboración propia

3.4 Cronograma general

Tabla No. 12

Cronograma general

Actividad	ENERO				FEBRERO				MARZO			
Propedéutico Fase Diagnóstico												
Entrega guía fase de Diagnóstico												
Elaboración Fase Diagnóstico en Procuraduría de Derechos Humanos												
Reunión 1 Asesor Ecc												
Reunión 2 Asesor Ecc												
Reunión 3 Asesor Ecc												
Reunión 4 Asesor Ecc												
Reunión 5 Asesor Ecc												
Entrega fase de Diagnóstico												

		ABRIL				MAYO				JUNIO			
Actividad													
Propedéutico Fase Plan de Comunicación													
Entrega de guía Plan de Comunicación													
Elaboración Plan de Comunicación													
Entrega de Plan de Comunicación													
Presentación de Diagnóstico y Plan de Comunicación a autoridades PDH													

		JULIO				AGOSTO			
Actividad									
Validación de campaña de imagen de comunicación interna.									
Convocatoria a taller de actualización de comunicación interna									
Taller									
Entrega de resultados de taller de comunicación interna									
Entrega de elementos gráficos para campaña de comunicación interna a autoridades de Comunicación Social PDH									

Fuente: elaboración propia

Conclusión

La comunicación interna sabemos que es un canal importante que facilita la fluidez de las relaciones humanas, y es de suma importancia ya que es la principal herramienta para comprender e interpretar la información transmitida por las personas en un entorno. Al evaluar la comunicación interna de la PDH se concluyó que los canales de comunicación interna son considerables, sin embargo, no es utilizado correctamente, fue por ello que se les brindó una capacitación de retroalimentación en la importancia de los canales de comunicación interna, así como también se les entregó una guía de comunicación interna la cual tiene como objetivo crear lazos de compañerismo entre los colaboradores para que la información interna tenga una mejor fluidez.

Recomendaciones

Al momento de haber realizado la evaluación en el departamento de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos y determinar que los canales de comunicación existentes no son utilizados adecuadamente se recomendó realizar una campaña de imagen la cual se realizó con la finalidad de promover el entusiasmo del personal y así mismo darle uso y seguimiento a la guía de comunicación interna brindada.

Se recomienda la implementación de talleres para mejorar y evaluar constantemente los canales de comunicación interna. Y la implementación de nuevas plataformas tecnológicas que no requiere gasto interno a la institución.

Referencias Bibliográficas

- Chutan Reyes, E. L. (2012). Propuesta para la creación del departamento de Relaciones Públicas en la Asociación de Auxilio Póstumo del Magisterio Nacional de Guatemala. *Tesis*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Comunicare. (2019). *Comunicare*. Obtenido de <https://www.comunicare.es/5-ejemplos-de-codigo-de-comunicacion/>
- Coruña, E. (31 de 01 de 2020). *Eidus Coruña*. Obtenido de <https://www.coruna.gal/descarga/1453644346910/PlanDeComunicacionEidusCoruna.pdf>
- DocPlayer.es. (2022). *DocPlayer.es*. Obtenido de <https://docplayer.es/21659307-Metodos-de-investigacion.html>
- Espinosa, R. (2019). *Roberto Espinosa*. Obtenido de <https://www.robertoepinosa.es/2020/11/15/elementos-de-la-comunicacion/>
- Granados Espinosa, A. J. (2017). *La entrevista en las organizaciones*. Mexico.
- Greene, C. (2002). *Conalep*. Obtenido de <https://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-I/docentes/PublishingImages/MATERIAL/ASDI/1erSemestre/Comunicaci%C3%B3n%20para%20la%20interaci%C3%B3n%20social/ELEMENTOS%20DE%20LA%20COMUNICACI%C3%93N.pdf>
- Humanos, P. d. (2022). *Procurador de los Derechos Humanos*. Obtenido de <https://www.pdh.org.gt/>
- Juan, L. D. (2010). *Psicologia.unam.mx*. Obtenido de https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Muñiz01, M. (2017). *Seres Pensantes*. Obtenido de <https://serespensantes.com/elementos-la-comunicacion-explicacion-ejemplos/#REFERENTE>
- Plataforma del Voluntariado de España. (s.f.). *Solucionesong.org*. Obtenido de https://www.solucionesong.org/img/foros/4c8ddf9bb43a2/Elaboracion_plan_de_comunicacion_PPVE.pdf

- Pupo, G. A. (11 de Marzo de 2021). *Gestiopolis.com*. Obtenido de Gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- Saab, A. A. (2015). El Plan Estratégico de Comunicación. En A. A. Saab, *El Plan Estratégico de Comunicación*. UOC.
- Sagastume Gemmel, M. A. (1991). ¿Qué son los Derechos Humanos? En M. A. Sagastume Gemmel, *¿Qué son los Derechos Humanos?* (pág. 9).
- Souza, A. d. (2022). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/nsfz2g4vq-gl/diagnostico-comunitario-y-diseno-de-proyectos-sociales/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20diagn%C3%B3stico%3F,facilitar%20la%20toma%20de%20decisiones%E2%80%9D>.
- Victoria Tur-Viñez, Juan Monserrat-Gauchi. (2014). El Plan Estratégico de Comunicación, Estructura y Funciones. *Razon y Palabra*, 19.
- Vincent, J. (14 de Agosto de 2020). *Encuestas.com*. Recuperado el Marzo de 2022, de <https://encuesta.com/blog/tipos-de-encuestas-cual-utilizar/>

Anexos

Figura No. 20

Invitación virtual al taller: “fortalecimiento y manejo de los canales de comunicación interna”



Fuente: elaboración propia

Figura No. 21

Informe de Antiplagio

Guatemala 20 octubre 2022

A quien corresponda:

Yo Lourdes Tatiana Barrios Recinos con registro académico 200517124 hago constar por este medio que realice la revisión de antiplagio de mi informe de ejercicio profesional supervisado con el programa *prepostseo plagiarism scan* el cual arrojó 8% de plagio, por lo que según indica el reporte que se adjunta en la presente, que el documento consta de un 92% de contenido único.

Adjunto capturas del informe que brinda el programa utilizado.

Atentamente,



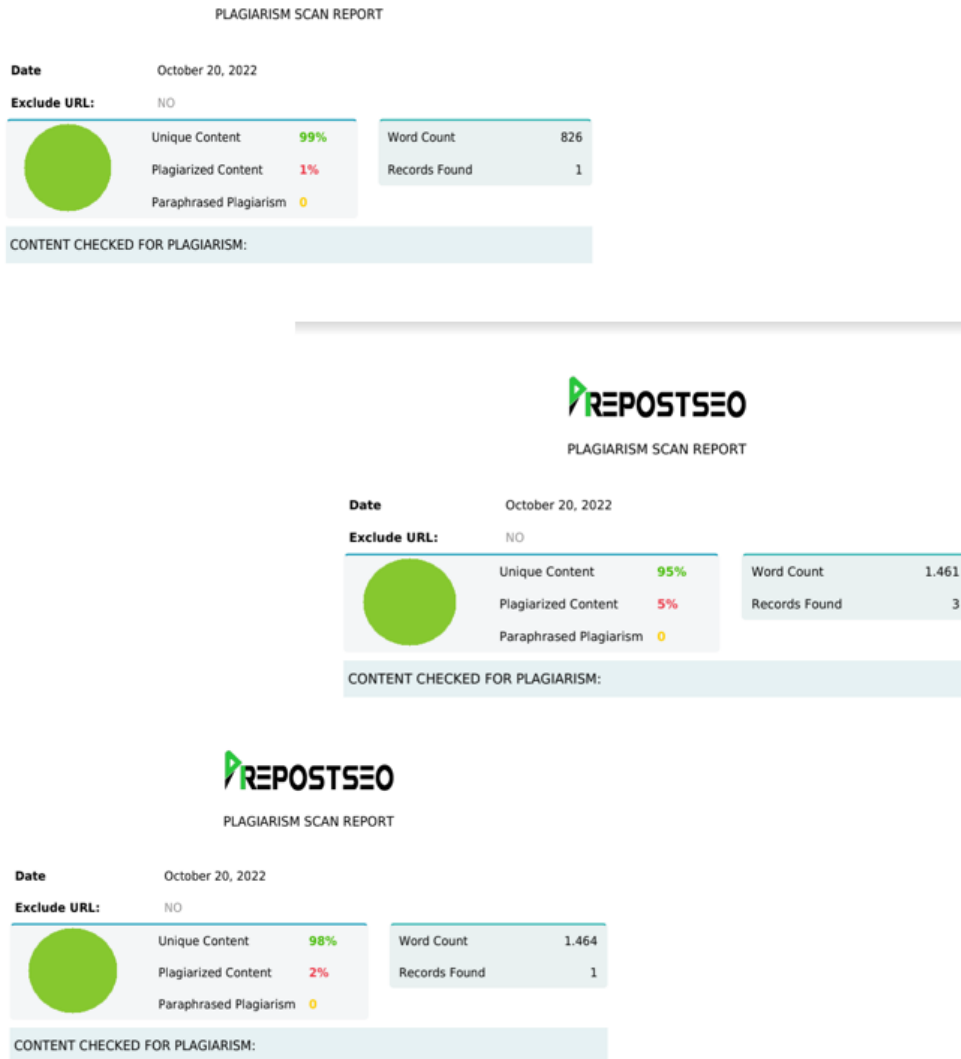
Lourdes Tatiana Barrios Recinos
DPI: 1893358150101
Registro Académico: 200517124

Fuente: elaboración propia

Figura 22

Porcentaje de Antiplagio 1

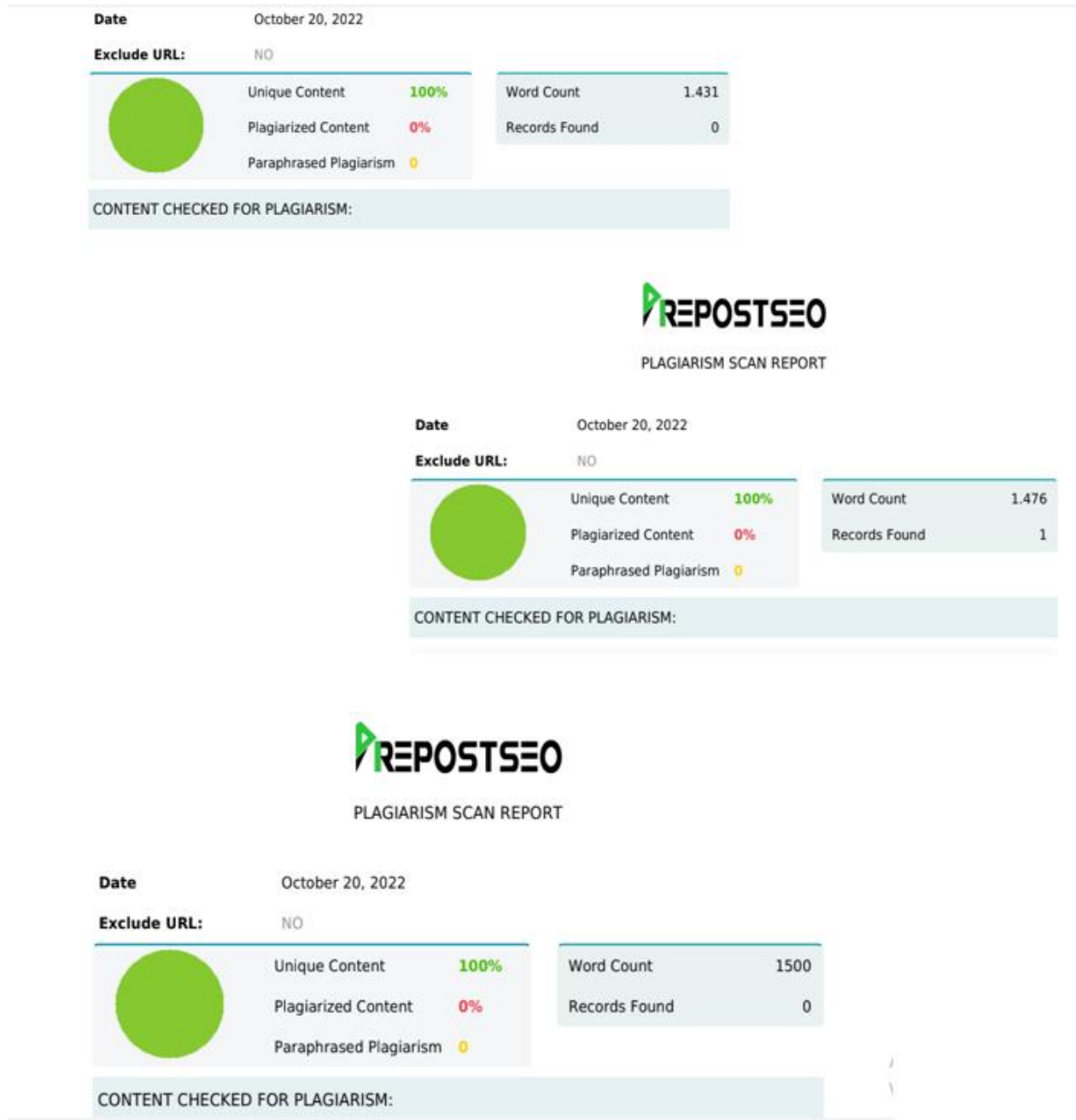
Link antiplagio <https://drive.google.com/drive/folders/1JKUnvAMi3gSfTCEamwNBID-1Fo1urkis?usp=sharing>



Fuente: elaboración propia

Figura 23

Porcentaje de Antiplagio 2



Fuente: elaboración propia

Figura No. 24

Ficha de Practica

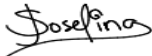


Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2022

Registro de horas de práctica

Nombre del Alumno (a): Lourdes Tatiana Barrios Recinos
No. Carné y DPI: 200517124 - 1893348150101
Jefe o Encargado (a): Licenciada Lesvia Salguero
Institución o Empresa: Procuraduría de los Derechos Humanos
Supervisor de EPSL: Lic. Mynor Martínez

Sem . No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA							Total, horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier	Jue.	Vie.	Sáb.			
1	Del: 22 al 28	Febrero	6	6	6	6	3	7	34	Ingreso solicitud de práctica, implementación de diagnóstico y método de observación.	
2	Del: 14 al 19	Marzo	6	6	6	6	6	7	37	Solicitud de información, investigación en documentos en línea, entrevistas y cuestionarios virtuales	
3	Del: 21 al 26	Marzo	6	7	5	5	7	7	36	Redacción, revisión y entrega fase de diagnóstico a asesor.	
4	Del: 18 al 23	Abril	6	6	6	6	6	7	37	Elaboración de plan de comunicación interna	
5	Del: 16 al 21	Mayo	6	6	5	6	7	1	31	Elaboración del plan de comunicación interna, revisión del plan con asesor.	
6	Del 13 al 18	Junio	-	-	-	1	-	-	1	34	Presentación de plan de comunicación a Directora de comunicación social PDH.
7	Del: 25 al 30	Julio	5	5	5	6	6	7	38	Elaboración de campaña y diseños para propuesta de imagen de campaña de comunicación interna de la PDH.	
8	Del: 1 al 6	Agosto	6	6	6	6	6	8	37	Elaboración de guía de comunicación interna para PDH.	
9	Del: 8 al 13	Agosto	6	6	6	6	6	7	15	Elaboración de guía de comunicación interna, elaboración de taller "fortalecimiento y manejo de los canales de comunicación interna"; convocatoria a dicho taller.	
10	Del: 15 al 20	Agosto	3	3	3	3	3	---	15	Ejecución de taller; entrega de resultados de taller y propuesta de campaña de imagen de comunicación interna, guía de comunicación interna a Directora de Comunicación Social.	
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.		

(f) 
 Nombre, firma y sello(a) o Encargado
 Lesvia Josefina Salguero Sanabria
 Directora de Comunicación Social
 Procurador de los Derechos Humanos

(f) 
 Nombre Supervisor – Supervisor EPSL

Guatemala 22 de Agosto 2022

Fuente: elaboración propia