

DL
16
T(544)

UNIVERSIDAD DE LA GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

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

DIRECTOR

Lic. Gustavo Bracamonte Cerón

**COMISIÓN DIRECTIVA PARITARIA
REPRESENTANTES DOCENTES**

Lic. Sergio Morataya

Lic. Victor Carillas

REPRESENTANTE DE LOS EGRESADOS

Lic. Marcer Arévalo

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Edgar Hernández

Estevens Mencos

SECRETARÍA

Licda. Miriam Yucúte

TRIBUNAL EXAMINADOR

Lic. Ismael Avendaño (Presidente)

Lic. Mario Toje (Titular)

Lic. Victor Carillas (Titular)

M.A. Donaldso Vásquez (Tribunal Examinador)

Lic. Douglas Barillas (Tribunal Examinador)

Lic. Nery García (Suplente)

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

LAS PRINCIPALES ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EMPLEADAS POR LA
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA, CIUDAD
GUATEMALA

Trabajo de Tesis Presentado por:

SANDRA WALESKA GARZARO ANDRINO

Previo a optar al título de

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor de Tesis

Lic: Ismael Avendaño Amaya

Guatemala, octubre 2006



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

Guatemala, 29 de mayo de 2006
Dictamen Aprobación 226-2006
CT-Akmg

Señorita
Sandra Waleska Garzaro Andrino
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Presente

Estimada señorita Garzaro:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el punto 2.3 el punto Dos del Acta 05-2006, de sesión celebrada el 26 de mayo de 2006.

DOS 2.3 Comisión de Tesis ACUERDA: a) Aprobar a la estudiante Sandra Waleska Garzaro Andrino, Carné 9310091; el proyecto de tesis "Estrategias de Comunicación en la Procuraduría de los Derechos Humanos", b) Nombrar como asesor (a) a: Lic. Ismael Avendaño.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora
Comisión de Tesis



Akmg/
c.c. Comisión de Tesis



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

Guatemala, 25 de agosto de 2006
ECC 1,017-06

Señor (a) (ita)
Sandra Waleska Garzaro A.
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado(a) Señor (a)(ita):

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el inciso 14.3 del Punto DECIMO CUARTO del Acta Extraordinaria No. 22-06, de sesión celebrada el 23-08-06.

“DECIMO CUARTO:...14.3... El Consejo Directivo, con base en el dictamen favorable y lo preceptuado en la Norma Séptima de las Normas Generales Provisionales para la Elaboración de Tesis y Examen Final de Graduación vigente, ACUERDA: 1) Nombrar a los profesionales: Lic. Ismael Avendaño (Presidente), Lic. Mario Toje, Lic. Victor Carillas, para que integren el Comité de Tesis que habrá de analizar el trabajo de tesis del (a) estudiante SANDRA WALESKA GARZARO A., Carné No. 9310091, cuyo título es: LAS PRINCIPALES ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EMPLEADAS POR LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA, CIUDAD GUATEMALA. 2) El comité contará con quince días calendario a partir de la fecha de recepción del proyecto, para dictaminar acerca del trabajo.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Miriam Yucuti
Licda. Miriam Yucuti
Secretaria



MY/csg



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

APROBACIÓN TERNA REVISORA

Guatemala, 03 de octubre del 2006

Señores
CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio

Distinguidos Señores:

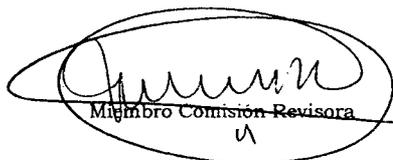
Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante Sandra Waleska
Garzaro Andrino Carné 9310091

Ha realizado las correcciones y recomendaciones a TRABAJO DE TESIS, cuyo título es:
Las Principales Estrategias de Comunicación en la
Procuraduría de los Derechos Humanos de la Ciudad Capital
Guatemala.

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

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Miembro Comisión Revisora
u

Lic. Víctor Carías.


Miembro Comisión Revisora
Lic. Mario Tope


Presidente Comisión Revisora
Lic. Ismael Avendaño

Cc. Archivo



Escuela de Ciencias de la Comunicación
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Universidad de San Carlos de Guatemala

Biblioteca

Guatemala, 26 de octubre de 2006.
ECC 1,343-06

Señor (a)(ita)

Sandra Waleska Garzaro Andrino

Esc. Ciencias de la Comunicación

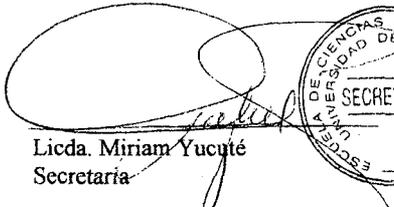
Estimado (a) Señor (a) (ita):

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 14.8 del Punto DECIMO CUARTO del Acta Extraordinaria No. 31-06 de sesión celebrada el 24-10-06.

“DECIMO CUARTO: ...14.8...El Consejo Directivo, ACUERDA: a) Aprobar el trabajo de tesis titulado: LAS PRINCIPALES ESTRATEGIAS DE COMUNICACION EN LA PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LA CIUDAD CAPITAL GUATEMALA, presentado por el (la) estudiante **Sandra Waleska Garzaro Andrino**, Carné No. 9310091, con base en el dictamen favorable del comité de tesis nombrado para el efecto; b) Se autoriza la impresión de dicho trabajo de tesis; c) se nombra a los profesionales: M.A. Donaldo Vásquez, Lic. Douglas Barillas y Lic. Nery García (suplente), para que con los miembros del Comité de Tesis, Lic. Ismael Avendaño (Presidente), Lic. Víctor Carillas y Lic. Mario Toje, para que integren el Tribunal Examinador y d) Se autoriza a la Dirección de la Escuela para que fije la fecha del examen de graduación.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licda. Miriam Yucuté
Secretaría



MY/csg

**“Para los efectos legales únicamente
el autor es responsable del contenido
de este trabajo”.**

DEDICATORIA

A DIOS

Por ser su palabra muestra de las capacidades de la naturaleza humana, sólo pensar en su existencia motiva el accionar del mundo.

A MIS PADRES

Edit Andrino Pérez, a mi linda madre, mil gracias, con ella conocí el amor.
José Morel Garzaro Vásquez, por haberme dado el sueño más grande de todos, la libertad, te amo padre.

A MIS HERMANAS

Tania Patricia Garzaro Andrino de Requena, por ser la semilla de amor más admirable que conozco.
Mónica Edith Garzaro Andrino de Scott, por su ejemplo de tenacidad, disciplina y cambio.

A MIS SOBRINOS

Tania Emilia Requena Garzaro, por ser la belleza, la inocencia y mis ganas de ser mejor.
Iván Haroldo Requena Garzaro, por ser la nobleza, la grandeza y la muestra viviente de mi fé.

A MIS ABUELAS

María Julia Vásquez Hernández +, por su ejemplo de fortaleza.
Ana Dominga Pérez Mendía, por su incansable alegría.

A MIS TÍOS

Marco Antonio Andrino Pérez, por ser el genio e ingenio de mi familia y a quien dedico especialmente este acto.
María Jesús Andrino Pérez, por su incomparable voluntad y su incansable deseo de vivir.
Martha Andrino Pérez, por parecer infante y ser el espíritu joven de mi familia.
Hilda Garzaro Vásquez, por ser la flor de coco y mar, la mujer trabajadora, y la herencia enriquecida.

A MIS PRIMOS

Cristian Morel Garzaro, por ser corazón y lucha, lucha sin fin.
Johana Paola Morales Andrino, por ser parte de mis mejores recuerdos de infante.
Sharol Vanesa Morales Andrino, por ser diferente, excepción y éxito.

A MIS AMIG@S, COMPAÑEROS Y DEMÁS DE TÍTULOS INNOMBRABLES

Por ser cada uno parte de mis aventuras, ilusiones, sueños, motivaciones; de los malos tiempos, de las vacas flacas, y sin embargo me quieren. A quienes están y a los que están pero se fueron, a los que ya no regresaron y a los que no están; igual, a todos gracias, los quiero.

A MI ASESOR

Ismael Avendaño Amaya, por ser maestro y amigo.

A GUATEMALA

Porque sus raíces nunca me hagan olvidar para quien trabajo.

INDICE

RESUMEN	4
INTRODUCCION	5
CAPITULO 1	MARCO CONCEPTUAL
1.1 Título del Tema	6
1.2 Antecedentes	6
1.3 Justificación	6
1.4 Alcances y Límites	7
1.5 Planteamiento del Problema	7
1.6 Delimitación	7
CAPÍTULO 2	MARCO TEÓRICO
Derechos Humanos	8
Definición	8
Clasificación	8
Evolución de los Derechos Humanos	9
Organismos Internacionales	10
Derechos Humanos en Guatemala	12
Período de 1988-1995	16
1988	16
1989	16
1990	17
1991-92	18
1993	19
1994	19
1995	21
Período de 1996-2004	21
1996	21
1997	23
1998	27
1999	27
2000	28
2001	28
2002	29
2003	29
2004	31
La Procuraduría de los Derechos Humanos en Guatemala	
Y el Procurador	31
Procuradores	32
Definición	33
Su elección	33
Requisitos	34
Atribuciones	34
Organigrama de la Procuraduría de Derechos Humanos	36
Departamento de Educación de la Procuraduría de los	
Derechos Humanos	37
Su Misión	37
Sus Políticas	38
Su Metodología	38

LAS PRINCIPALES ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EMPLEADAS POR LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE GUATEMALA

RESUMEN

La Revolución de octubre de 1944 supuso el fin de la etapa liberal, y la adopción de la Constitución del 13 de marzo de 1945; en vigor bajo las Presidencias de Arévalo y Arbenz, en la cual se hace referencia especialmente a los derechos sociales, y cuya vigencia terminó con el golpe de 1954.

Una Asamblea Nacional Constituyente elaboró la Constitución del 1 de marzo de 1956 en vigor hasta el golpe de Estado Militar de 1963.

Una Asamblea Constituyente aprobó el 15 de septiembre de 1965 una nueva constitución; el 23 de marzo de 1982 se declaró en suspenso debido a otro golpe militar; se inicia el proceso de la transición a la democracia al dictarse en enero de 1984 una nueva ley electoral que regirá las elecciones constituyentes celebradas el 1 de julio de 1984.

Tras varios meses de trabajo, el 31 de mayo de 1985 la Asamblea concluyó el proceso constituyente con la promulgación de la nueva Constitución de 1985, hoy vigente.

Con la apertura de un gobierno civil y democrático en Guatemala y la aprobación de la nueva Constitución Política de la República desde 1985, el tema de los derechos humanos cobra relevancia, se hizo necesario el establecimiento de organismos gubernamentales que se hicieran cargo del control y fiscalización de las violaciones a los derechos fundamentales, nace entonces, la figura del Procurador de los Derechos Humanos, quien actuará como Comisionado del Congreso de la República para la defensa de los derechos humanos y supervisor de la administración pública, es así como se instaura en 1987 la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Debido a la importancia de conocer el tema sobre derechos fundamentales para el desarrollo de la democracia; la difusión y divulgación de los mismos son parte de las funciones del Ombudsman; la manera en qué se producen, la observación de que el tema esta latente dentro de nuestra sociedad y la noción negativa que se tiene acerca del trabajo que se hace a favor de los derechos humanos, fue ingrediente para motivar el tema esencial de éste trabajo.

La investigación se realizó con el afán de responder a cuáles son las principales estrategias de comunicación que utiliza la Procuraduría de los Derechos Humanos para la divulgación del tema, para lograrlo se utilizó acopio de documentación de la labor interna de la institución en general y específicamente en las áreas de Comunicación Social y Educación, ya que en ellos se concentra la función de difundir información sobre derechos humanos al público en general.

Además se realizaron encuestas a dos grupos objetivos diferentes para cotejar sus conocimientos acerca del tema y la manera que llegó la información a ellos.

El tema sobre derechos humanos en general tiene un sentido positivo hacia el entorno guatemalteco, sin embargo la imagen de la función que realiza la Procuraduría de los Derechos Humanos le falta fortalecimiento, pero sólo su presencia es trascendente para conocer y concientizar acerca de los valores que deben existir en una sociedad, además no es función sólo de un ente sino de la población en general.

Involucrados	39
Su Organización	39
Departamento de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos	40
Su Misión	40
Sus Políticas	41
Su Organización	41
Organigrama	43
Proyecciones para el 2004	44
Resultados	44
Plan Marco de Trabajo 2002-2007 del Procurador De los Derechos Humanos	46
Objetivo General	46
Política del Procurador de los D.H.	47
Diagnóstico de la P.D.H.	49
Conclusiones y Propuestas	49
Otros Conceptos Básicos	51
Institución	51
Institución Ejecutiva	51
Institución Reparadora	51
Educación	52
Comunicación	52
Elementos de la Comunicación	53
Clasificación de los Actos de Comunicación	55
Funciones de la Comunicación	57
Ruidos de la Comunicación	57
Clases de Comunicación	58
Modelos de Comunicación	59
Estrategia	60
El Proceso de la Planeación Estratégica	61
Estrategia de Mercadotecnia	62
Distintas Estrategias Propagandísticas	63
Estrategias de Comunicación	63
Propuesta de un Esquema de Estrategia de Comunicación	64
Promoción	64
Difusión	64
CAPÍTULO 3 MARCO METODOLÓGICO	65
3.1 Metodología	65
3.2 Objetivos	65
3.3 Sujetos/Muestra	65
CAPÍTULO 4	66
4.1 Resultados y Gráficas-Femenino	66
4.1.1 Resultados Finales	67
4.2 Resultados y Gráficas-Masculino	68
4.2.1 Resultados Finales	69
CAPÍTULO 5	70
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	72

INTRODUCCIÓN

Se vive la época del mercado global; las comunicaciones se hacen cada vez más complejas, primordial para ingresar a ese mundo finito pero extenso de posibilidades en todas las áreas imaginables. La comunicación en general y la comunicación de masas en particular, exigen en la práctica la actualización inmediata y mediata de los mecanismos necesarios para un buen y efectivo desarrollo.

En este contexto, los mensajes que se envían, deben llenar los requisitos necesarios para poder ser eficaces y puntuales. Las estrategias de comunicación han tomado relevancia desde que ésta economía de mercado se fue ampliando, están evolucionando vertiginosamente, por ello la necesidad de realizar un trabajo que pueda ayudar en parte a responder: Qué es una estrategia de comunicación, y aportar algunos elementos que pueden ser apoyo para elaborarlas de manera más eficaz.

El tema de las estrategias de comunicación es austero en contenido teórico, sin embargo se utilizó el auxilio de otras ramas o disciplinas como lo son la Administración, que dan un uso continuado y trascendente del tema dentro de todas sus fases. También de la mercadotecnia que es una disciplina interrelacionada con Comunicación Social y en la cual tratan la temática de manera extensa.

Además se elabora una propuesta de un esquema para realizar estrategias de comunicación, que se incluyó como resultado del acopio de información acerca del tema.

CAPITULO I

MARCO CONCEPTUAL

1.1. TÍTULO DEL TEMA:

Las estrategias de comunicación en la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala.

1.2 ANTECEDENTES:

El tema de las estrategias de comunicación ha sido abordado por varias personas como un objeto de estudio, por la importancia de realizar cada vez más comunicaciones efectivas. Los trabajos que a continuación se describe, tratan la temática en diferentes áreas o campos de aplicación, todos los trabajos fueron realizados en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Estrategia de radiodifusión de los derechos de la mujer.
Cano López, María Nieves.
Guatemala: USAC, 2002.
- Modelo de estrategia de comunicación en el área rural, implementada en Concepción Tutuapa. San Marcos
Escobar Santiago, Ruth Gabriela.
Guatemala: USAC, 1999.
- Propuesta de estrategias comunicacionales internas y externas para crear una imagen positiva del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala.
Alegrís Herrera, Oscar René.
Guatemala: USAC, 2003.
- Utilización de estrategias comunicacionales en la comercialización de productos no tradicionales.
De la Rosa Marroquín, Sonia Lisseth.
Guatemala: USAC, 2001.
- Propuesta de estrategias de comunicación social para viabilizar la implementación del Catastro Nacional guatemalteco en el municipio de San José, Petén.
Bolaños Solares, Jovita Ninette.
Guatemala: USAC, 2004.

MARCO TEÓRICO

Derechos Humanos:

Definición:

Para Antonio Trujol y Serra son: "Decir que hay Derechos Humanos o Derechos del Hombre en el contexto histórico-espiritual -que es el nuestro- equivale a afirmar que existen derechos fundamentales que el hombre posee por el hecho de ser hombre, por su propia naturaleza y dignidad; derechos que le son inherentes, y que, lejos de nacer de una concesión de la sociedad política, han de ser por ésta consagrados y garantizados."¹

Ésta definición basada en el fundamento **Iusnaturalista*** racionalista debido a que tiene un vínculo con los derechos naturales y concepciones filosóficas de los racionalistas del siglo XVII; es un avance cualitativo respecto a la idea de que los Derechos Humanos son de origen divino.²

Otra definición conveniente de anotar es la de Antonio Pérez Luño que dice: "Los Derechos Humanos aparecen como un conjunto de facultades e instituciones que, en cada momento histórico, concretan las exigencias de la dignidad, la libertad y la igualdad humanas, las cuales deben ser reconocidas positivamente por los ordenamientos jurídicos a nivel nacional e internacional."³ Esta definición tiene su base en el proceso histórico tomando al ser humano en concepto amplio como un proceso de autoconciencia. La diferencia estriba que para los iusnaturalistas racionalistas los Derechos Humanos son inmutables, universales y absolutos porque éstos son inherentes al ser humano antes de que existiera el estado; mientras que para los que se basan en el fundamento histórico los Derechos Humanos no se fundan en la naturaleza humana sino en las necesidades humanas y en la posibilidad real de satisfacerlas de la misma sociedad, nacen de los valores constituidos en una sociedad concreta.

Clasificación:

Los Derechos Humanos giran en torno a la idea de dignidad humana, los valores que la fundamentan son: la seguridad que da fundamento a los derechos que tienen que ver con derechos personales y de seguridad individual y jurídica. La libertad que fundamenta los derechos cívico-políticos. La igualdad fundamenta los derechos económicos, sociales y culturales. Solidaridad da fundamento a los Derechos de los Pueblos.⁴

Estos valores tienen una estrecha relación entre sí, ninguno es superior a otro, por lo que deben ser respetados y protegidos de igual manera.

Los Derechos Humanos son un conjunto de facultades que posee el ser humano que le son propios, con su desarrollo van creando instituciones en cada momento histórico concreto a la sociedad a la que pertenecen, así logran proteger los valores de su núcleo social dentro de un marco jurídico interno y externo.

¹Sagastume Gemmell. Marco Antonio. Introducción a los Derechos Humanos. Edit. Universitaria, 1999. Pág.13.

* El **Derecho natural** también se conoce con el nombre de iusnaturalismo. El **iusnaturalismo** (del latín *ius*, "derecho", y *natura*, "naturaleza") es una corriente de la filosofía del Derecho que afirma que al menos una parte de las normas convencionales del Derecho y la moral están asentadas en principios universales e inmutables

² Sagastume Gemmell. Marco Antonio, Op. Cit. Pág.14.

³ Ibid. Pág 4.
Pág 5

1.3 JUSTIFICACIÓN:

Se Observó que en todas las investigaciones anteriores, no se realiza el tema en profundidad o no da respuesta a qué es una estrategia de comunicación, sino, elaboran una propuesta a partir de la investigación.

Es necesario conocer las bases teóricas y los resultados de investigación o planificación que elaboran los entes antes de tomar cualquier decisión viable, para saber cuál es la estrategia que se puede utilizar como la más efectiva al objetivo propuesto y a la naturaleza del trabajo que realiza cada una.

Se elige la Procuraduría de los Derechos Humanos debido a que su labor es indispensable para mantener un estado de derecho y democrático, ésta es una institución creada para la defensa, denuncia, promoción y difusión de los Derechos Humanos, su dirección es unipersonal y está a cargo del Procurador de los Derechos Humanos, que es un mandatario de la nación para la protección de los mismos.

Dentro de sus Otras funciones establecidas en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos y del Procurador de los Derechos Humanos, establece, la difusión y promoción sobre los Derechos Humanos; esto debe realizarlo a nivel internacional y nacional de acuerdo con los tratados internacionales acerca del tema ratificados por Guatemala.

Para la difusión y promoción sobre Derechos Humanos utilizan con mayor énfasis la comunicación no tradicional. Esto significa que la mayor parte de su divulgación la realiza a través de acciones de carácter educativo; de aquí la importancia de poder establecer a través de un estudio que responda al método científico de las características que presentan las principales estrategias de comunicación de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

1.4 ALCANCES Y LÍMITES:

El estudio se realizó en el período del segundo semestre del año 2004; donde se hicieron los acopios de información (en los meses de mayo a octubre), la observación estructurada y participativa de la Procuraduría de los Derechos Humanos en el área capitalina (se realizó en los meses de octubre a diciembre).

1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las principales estrategias de comunicación de la Procuraduría de los Derechos Humanos?

1.6 DELIMITACIÓN

El objeto de estudio es la Procuraduría de los Derechos Humanos del departamento de Guatemala, municipio de Guatemala; específicamente dentro de la estructura organizativa de la institución, se evaluaron el Departamento de Comunicación Social y el Departamento de Educación; ambos trabajos se realizaron en el segundo semestre de mayo a diciembre del año 2004.

que la persona haya sido declarada culpable; tercero, la libertad de opinión se limitará únicamente por razones de orden público.

Sin embargo sigue existiendo un gran vacío en relación con la protección de los Derechos Humanos sociales, luego de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano; hasta 1917 en la Constitución Mexicana se incorporan ciertos derechos que se habían considerado individuales como derechos sociales; y el 12 de enero de 1918 se aprobó la Declaración de los Derechos del Pueblo Trabajador Explotado, en el III Congreso de los Soviets de Diputados obreros y soldados de Rusia; esta declaración tiene un avance cualitativo con respecto a que sienta las bases jurídicas para la organización territorial del estado y también encontramos por primera vez el derecho a la libre determinación de los pueblos.

La Constitución alemana de Weimar aprobada en 1919,⁹ es de vital importancia porque da un salto hacia la protección de la mujer, en ella se dice por primera vez, que los hombres y las mujeres son iguales en derechos y obligaciones; se da la necesidad de diferenciar el género por el abuso y violaciones sistemáticas a los derechos de la mujer, con el fin de protegerla de mejor manera.

Los Organismos Internacionales:

Luego con la finalización de la Primera Guerra Mundial (1914-1918), debido a la devastación que ésta produjo, se inició un proceso para crear organismos internaciones en pro de los Derechos Humanos de los pueblos, de allí la creación de La Sociedad de Naciones que fue la primera organización formal de la comunidad internacional, se disuelve a principios de la segunda guerra mundial (1939-1945) porque no recibe el apoyo necesario.

Existía una necesidad de erradicar las guerras, el 1 de enero de 1942 se suscribe "La Declaración de las Naciones Unidas", cuando todavía se desarrollaba la guerra, al finalizar, se reunieron los representantes de cincuenta países en la ciudad de San Francisco (USA) se redactó el documento que es la espina dorsal de la ONU denominada "Carta de la Naciones Unidas" y el 26 de junio de 1945 fue firmada por 51 países miembros y fundadores. La ONU se constituye oficialmente el 24 de octubre del mismo año, luego que la Carta de Naciones Unidas fuera ratificada por casi todos los miembros fundadores y por las cinco potencias (USA, China, Francia, Inglaterra, Unión Soviética).¹⁰

El objetivo principal de la ONU se establece en la Carta en su artículo 1 que dice: "Los propósitos de las Naciones Unidas son: 1. Mantener la paz y la seguridad internacionales, y con tal fin: tomar medidas colectivas eficaces para prevenir y eliminar amenazas a la paz, y para suprimir actos de agresión y otros quebrantamientos de la paz; y lograr por medios pacíficos, y de conformidad con los principios internacionales de Justicia y del Derecho Internacional, el ajuste o arreglo de controversias o situaciones internacionales susceptibles de conducir a quebrantamientos de la paz;..."¹¹ Como consecuencia de su creación y sus objetivos el 10 de diciembre de 1948, se aprueba por consenso "La Declaración Universal de Derechos Humanos que inicialmente fue nominado "La Declaración Universal de los Derechos del Hombre y luego por el trabajo organizado de mujeres cambió su nombre como se conoce en la actualidad."¹²

Veinte años después en una conferencia realizada en Teherán se afirma que este documento es el primer instrumento internacional que recoge los principales Derechos Humanos a nivel mundial, y que su cumplimiento es obligatorio para todos los países miembros.

⁹ Ibid. Pág 12

¹⁰ Ibid. Pág 24

¹¹ Ibid. Pág 26

¹² Ibid. Pág 38

Es importante hacer una definición que incluya ambas corrientes porque, primero antes de formar parte de una sociedad sea cual sea, se es humano y se tienen derechos que pueden evocarse se este en cualquier grupo social; segundo después de todo se llega a pertenecer a una sociedad que tiene sus marcos: ideológico, político, cultural, económico y social que la diferencian de las demás sociedades. Con el paso del tiempo se perfilan los valores que reflejan la idea de dignidad humana según sea la conciencia del momento al que se pertenece y que se identifican como grupo.

Evolución de los Derechos Humanos:

Los Derechos Humanos se ha encontrado presentes desde tiempos inmemoriales en la historia de los pueblos, hay una norma budista que profesa “no hagas a otro lo que no quieras para ti”, posteriormente fue incorporada al cristianismo; así se puede encontrar enseñanzas importantes en cada época y en determinadas sociedades.⁵

Uno de los primeros documentos que se conocieron donde se plasmó la protección de los derechos humanos por el Estado, fue la Carta Magna promulgada en Inglaterra en el año 1215,⁶ el Rey Juan se ve obligado a ceder una serie de normas jurídicas en favor de los nobles, luego que un importante sector de la nobleza realiza manifestaciones públicas en contra de su reinado. El gran avance de la Carta Magna orienta los primeros pasos hacia la separación entre Iglesia y gobierno. La Carta Magna está integrada por 63 disposiciones, aún conserva su vigencia en Inglaterra con modificaciones que se han realizado debido al momento histórico.

Paulatinamente los pueblos ingleses que se asentaron en colonias norteamericanas luchan por suprimir el poder del Rey dando paso a “La Declaración de derechos del Buen Pueblo de Virginia”⁷ fue aprobada en la Convención de los Miembros representantes del pueblo de Virginia el 12 de junio de 1776, en ella se declaran independiente de Inglaterra, desconociendo la autoridad del rey, aprueban su constitución y la declaración sobre derechos humanos. En este documento se habla por primera vez de la división de poderes y de la necesidad de la libertad de prensa.

En el poder Legislativo y Ejecutivo sus miembros deben ser designados por elecciones frecuentes, ciertas y regulares; se hace la excepción al poder Judicial donde sus miembros deben ser nombrados por el poder Legislativo.

En cuanto a la libertad de prensa dice en su artículo: “Que la libertad de prensa es uno de los grandes baluartes de la libertad y no puede ser restringida jamás a no ser por gobiernos despóticos.”

La necesidad del pueblo francés de establecer una normativa expresa y solemne por la indefensión de sus derechos humanos, los lleva a un movimiento revolucionario conocido como “La toma de la Bastilla” en julio de 1789; dio lugar un mes después a la “Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano”, aprobada por la Asamblea Nacional Francesa el 26 de agosto de 1789.⁸ Se plantea una definición de libertad: “La libertad consiste en poder hacer todo aquello que no dañe a otro, el ejercicio de los derechos naturales de cada hombre no tiene más límite que aquellos que aseguran a los demás miembros de la sociedad el goce de estos mismos derechos...”

Varios avances aparecen en esta Carta Magna, primero, el derecho a no sólo ser iguales ante la ley sino a participar en la formación de la misma; segundo, la presunción de inocencia hasta

⁵ Ibid. Pág 6

⁶ Ibid. Pág 7

⁷ Ibid. Pág 10

⁸ Ibid. Pág 11

Carta de las Naciones Unidas donde autoriza crear Organismos Regionales. Tres son los documentos aprobados en dicha Conferencia a saber:

1. La Carta de Bogotá (Carta de la OEA).
2. Declaración Americana de Deberes y Derechos del Hombre.
3. Tratado Americano de Soluciones Pacíficas (Pacto de Bogotá).¹⁹

Como parte de las actividades de la OEA, La Convención Americana de Derechos Humanos fue aprobada en la Conferencia Interamericana Especializada de Derechos Humanos, celebrada en San José de Costa Rica, el 21 de noviembre de 1969²⁰ y es hasta el año de 1978 que entra en vigor, su principal objetivo es velar porque se cumplan los derechos contenidos en la Declaración Americana de Deberes y Derechos del Hombre, paralelamente a ésta se crea la Corte Interamericana de Derechos Humanos la cual tiene la función de aplicar e interpretar dichos derechos tutelados.²¹

Un Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, fue aprobado el 17 de noviembre de 1988 en San Salvador, entrará en vigor al ser ratificado por 11 estados, hasta el momento sólo ha sido ratificado por El Salvador, Ecuador, Panamá, Perú y Surinam.

Derechos Humanos en Guatemala

Período de 1981-1985

Se seleccionó el período de 1981-1985 como primera parte para contextualizar el problema antes de la creación de la P.D.H. Se eligió una cronología por fecha porque focaliza mejor los cambios efectuados por el desarrollo y se posiciona en el escenario del mismo, a diferencia de la cronología por evento.

Para 1981 había un marcado crecimiento del movimiento insurgente guatemalteco que después de superar sus conflictos internos se reorganiza en la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca (URNG), hay un latente temor de la posible toma del poder por parte de los revolucionarios.

El jefe de estado, General Lucas García debido a su labor empieza a crecer un descontento dentro de la líneas del ejército por su ineficacia para eliminar la guerrilla, los oficiales jóvenes protestaron públicamente la corrupción que existía en los rangos altos de la milicia, con el objetivo de apaciguar las continuas críticas y descontento el General Benedicto Lucas, hermano del presidente, propone una ofensiva de contrainsurgencia dentro del "Programa de pacificación y erradicación del comunismo" que es lanzada en el área rural. La tierra arrasada como se le denominó corresponde al período de 1975-1982; se intensifica en el Ixcán en este año. La proliferación de organizaciones clandestinas anticomunistas operaban con total autonomía, la matanza alcanzó los niveles más altos en la historia del país;²² la represión por parte del estado llegó a convertirse en un sistema de terror, llegando a conocimiento internacional; el gobierno guatemalteco se coloca en el lente mundial. El Departamento de Estado de los Estados Unidos de Norteamérica suspende la ayuda militar y le cierra la ayuda de algunas puertas de la banca internacional.

El informe especial que la Comisión Interamericana de Derechos Humanos aprueba el 13 de octubre de 1981, se refiere a la situación de los derechos humanos en nuestro país hasta esa

¹⁹ Ibid. Pág 164

²⁰ Sagastume Gemmell, Marco Antonio. Op. Cit. Pág 84

²¹ Ibid. Pág 87

²² Morales Alvarado, Sergio Fernando. Cambio en el ejercicio del poder político de Guatemala, 1957. Pág

La Comisión de Derechos Humanos de la ONU propone un proyecto sobre Tratados Internacionales a los que se les asignó: Pactos Internacionales de Derechos Humanos, bajo el principio "Pacta sunt servanda" (los pactos deben ser cumplidos) del Derecho Internacional, se le consideró obligatorios para los estados ratificantes; y están contenidos así: 1. El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que fue aprobado por la Asamblea General de la ONU, el 19 de diciembre de 1966 y entró en vigencia el 3 de enero de 1976; y 2. El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos aprobado en la misma fecha que el anterior y su vigencia inicio el 23 de marzo de 1976;¹³ éste permite la recepción de denuncias individuales a través de su Protocolo Facultativo, es indispensable que se hayan agotado todas las instancias internas en el respectivo país de donde proviene la denuncia, además todo Estado Parte en el Pacto de Derechos Civiles y Políticos debe ser parte también en el Protocolo para tener esa facultad.

Para el mejor funcionamiento y distribución del trabajo sobre Derechos Humanos, La ONU creó Organismos Especializados, autónomos que colaboran con Naciones Unidas y tienen a su cargo funciones específicas en pro de los derechos fundamentales de los países miembros, estos son:

1. La Organización Internacional del Trabajo (OIT); su objetivo primordial es promover la justicia social para los trabajadores de todo el mundo. (1946).¹⁴
2. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO); su objetivo principal es: "Contribuir a la paz y a la seguridad fomentando, mediante la educación, la ciencia y la cultura, la colaboración entre las naciones, a fin de asegurar el respeto universal a la justicia, a la ley, a los Derechos Humanos y a las libertades fundamentales, que son afirmados para los pueblos del mundo, por la Carta de las Naciones Unidas, sin distinción de raza, sexo, idioma o religión." 1945.¹⁵
3. La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO); su propósito fundamental es elevar los niveles de nutrición y de vida, así como el equilibrio entre el suministro mundial de alimentos y la población para eliminar el hambre. 1945.¹⁶
4. La Organización Mundial de la Salud (OMS); su finalidad es alcanzar para todos los pueblos el grado más alto posible de salud, en ese sentido, posee objetivos que ocupan todas las actividades principales y conexas propias de la salud e higiene. 1946.¹⁷

En América la intención de unidad se remonta a las ideas de Simón Bolívar, quien convoca en el año de 1824 a la formación de una Conferencia Americana a reunirse en Panamá, dicho evento se realiza dos años después en el Congreso de Panamá, el resultado fue "El Tratado de Unión, Liga y Confederación Perpetua", el cual solo fue ratificado por Colombia. Estados Unidos comienza a liderar el movimiento y es así como se da inicio a las "Conferencias Panamericanas", y las "Conferencias Interamericanas o Conferencias Internacionales Americanas; su primera conferencia origina la "Unión Internacional de las Repúblicas Americanas para la Pronta Compilación de Datos sobre Comercio".¹⁸ La novena conferencia realizada en Bogotá en 1948 da como resultado la Fundación de la Organización de Estados Americanos (OEA); que viene a sustituir a la Unión Panamericana, teniendo como base la

¹³ Ibid. Pág 42

¹⁴ Ibid. Pág 67

¹⁵ Ibid. Pág 69

¹⁶ Ibid. Pág 71

¹⁷ Ibid. Pág 73

¹⁸ Larios Ochoa, Carlos. Derecho Internacional Público, Guatemala, 1994. Pág 163

“Se denomina Patrullas de Autodefensa Civil a la organización militar formada por el Ejército de Guatemala para crear y hacer operar, dentro de la población civil, campesina e indígena de dicho país, pequeños cuerpos organizados militarmente que cumplen en sus aldeas, principalmente labores de patrullaje, defensa y control del movimiento guerrillero, conformando cada cual una Patrulla de Autodefensa Civil, ...no funciona en la ciudad de Guatemala...donde su presencia es notoria, es en las denominadas áreas de conflicto, en los municipios, en las pequeñas aldeas y en los Polos de Desarrollo.”²⁷

El servicio se prestaba de manera obligatoria sin derecho a una remuneración económica, quien se oponía le exigían una multa o lo trataban de subversivo; se excluía a niños menores de dieciocho años, sin embargo se recibieron denuncias por parte de las madres que militares recluían a niños bastante menores de esa edad, por falta de registro civil no tenían como demostrar que sus menores no contaban con la edad mínima exigida, esto especialmente en indígenas; además de los diversos abusos y daños físicos causados por dicha actividad.

“Aunque oficialmente no existe una definición concreta para explicar qué son los Polos de Desarrollo, no hay duda de que se trata de reasentamientos de poblaciones campesinas e indígenas desplazadas que reúnen un conjunto de “Aldeas Modelo” que están organizados y funcionan de acuerdo con los planes de desarrollo, de protección y seguridad militar que les han sido asignados por el Estado Mayor de la Defensa Nacional.”²⁸

Estos Polos de Desarrollo eran campos de reasentamiento forzado de la población afectada no sólo por el conflicto armado sino mayormente por la política de tierra arrasada donde su vida cotidiana fue supeditada al control directo de los militares.

“El grado de seguridad bajo el cual se mantienen determinados Polos de Desarrollo en las zonas de conflicto, se asemeja -según versión de algunos de sus pobladores- más a campos de concentración que a campamentos de refugiados.”²⁹

“El Sistema Nacional de Coordinación Interinstitucional para la Reconstrucción y el Desarrollo se encuentra contenido en el Decreto Ley No. 111-84. El objeto de dicho sistema es orientar y coordinar las acciones del sector público y de las organizaciones no gubernamentales en los programas de desarrollo y reconstrucción nacional, departamental, municipal y local, creándose para cada uno de estos niveles una Coordinadora Interinstitucional.”³⁰

Estas organizaciones centralizaban bajo control militar, la administración de proyectos de desarrollo en todos los niveles de gobierno, esto creó una estructura militar paralela a la administración civil; las provisiones locales eran racionadas por éstos, debido a que la guerra había destruido gran parte de ellas, esto se incluyó en un programa llamado “Fusiles y Frijoles”, luego, “Vivienda, trabajo y tortillas”³¹

El Estado Mayor de la Defensa Nacional, órgano que se crea para desligar al Ejército del conflicto armado, es el ente responsable de dirigir, coordinar, controlar y ejecutar el proyecto en su conjunto, de donde se derivan las tres instituciones antes mencionadas.

En el periodo de Ríos Montt se legaliza la **ejecución extrajudicial** mediante el Decreto Ley 46-82, La Ley de Tribunales de **Fuero Especial**;^{*} estos eran integrados por un presidente y

²⁷ Tercer Informe Anual, comprendido de septiembre de 1982-84. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Pág 163

²⁸ Ibid. Pág 162

²⁹ Ibid. Pág 166

³⁰ Ibid. Pág 162

³¹ Morales Alvarado, Sergio Fernando. Op. Cit. Pág 61

* Se refiere a las ejecuciones derivadas de una sentencia realizada por organismos fuera de los competentes ordinariamente.

* Foro o tribunal con potestad de juzgar, que es distinto a la ordinaria, como la castrense y la eclesiástica.

fecha, en una de sus conclusiones expone.”1. A la luz de los antecedentes y consideraciones expuestas precedentemente, como conclusión general la Comisión Interamericana de Derechos Humanos señala la alarmante violencia que se ha manifestado en los últimos años en Guatemala, (...) 5. La generalizada violencia existente en Guatemala ha significado, tal como se ha expuesto en los diferentes capítulos de este Informe, que los derechos a la libertad personal, a la seguridad e integridad, a la justicia y al proceso regular, a la libertad de conciencia y religión, a la libertad del pensamiento y de la expresión, a la libre reunión y asociación, así como los derechos políticos, se encuentran en los hechos seriamente afectados y limitados, no obstante el formal reconocimiento que de ellos hacen la Constitución y las leyes guatemaltecas.”²³

Todos estos factores llevan a un nuevo golpe de Estado el 23 de marzo de 1982, que derroca al General Lucas García, ejecutado por oficiales jóvenes que instauran en el poder a una Junta Militar presidida por el coronel de infantería, Francisco Luis Gordillo, el general Horacio Maldonado Schaad y el general José Efraín Ríos Montt; como primera medida suspenden la Constitución y emiten el decreto-ley 24-82 que contiene el Estatuto Fundamental de Gobierno, este documento en su texto reconoce las garantías individuales pero con una excepción especial “...tendrán como límite las medidas de seguridad que dicte la Junta Militar de Gobierno...”²⁴

En 1982 la tierra arrasada se convirtió en una política de Estado, las masacres se intensificaron en el área rural, se arrasó aldeas en los departamentos de Chimaltenango, Quiché, Sololá, Huehuetenango, Alta Verapaz, Y Baja Verapaz.

La Junta Militar emite el decreto 33-82, de **amnistía**;^{*} se fijó un plazo de treinta días luego de su publicación para que los involucrados en el conflicto armado se acogieran a este decreto, los grupos alzados en armas no hacen uso del perdón gubernamental. El General Ríos Montt (nombrado presidente por la renuncia de los otros dos integrantes de la Junta Militar), da respuesta a la afrenta de los revolucionarios imponiendo por medio del Ejército un Estado de Sitio, lo formaliza con el decreto ley 45-82, se suspenden todas las garantías individuales y sociales a nivel nacional; este se prorroga por otros cinco decretos leyes (61-82, 91-82, 101-82, 4-83 y 17.83).²⁵

Se inicia una nueva fase del proceso contrainsurgente que principio con el General Lucas García con “quitarle el agua al pez -el agua es la población y el pez la guerrilla- y ahora reiniciada por Ríos Montt con “drenar el mar” -se trataba de erradicar su base de apoyo civil y la deliberada destrucción de grandes áreas del altiplano para impedir que la guerrilla se protegiera y asegurarse que la región nunca más sirviera de escenario revolucionario-

Las principales técnicas incluían deshabitación de los poblados por medio de tierra arrasada, masacres de toda la población de los pueblos y así forzar reubicaciones poblacionales que pudieran controlar; lo que llevó a muchos analistas pro derechos humanos a considerar estas campañas contrainsurgentes como genocidas.²⁶ Paralelamente al fortalecimiento del conflicto armado, se integran instituciones coercitivas para asegurar el control militar, a saber: Las Patrullas de Autodefensa Civil (PAC), (1981); Los Polos de Desarrollo, (1982); y los Coordinadores Inter-Institucionales, (1984).

²³ Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Informe especial, 1981. Pág 133

²⁴ Morales Alvarado, Sergio Fernando. Op. Cit. Pág 55

* Perdón general concedido por una ley que anula los efectos penales de ciertos delitos, generalmente por motivos de interés público o razones políticas

²⁵ Morales Alvarado, Sergio Fernando. Op. Cit. Pág 59

²⁶ Loc. Cit.

tema de los derechos humanos esta ampliamente tratado principalmente en los Títulos I, II y III de la Carta Magna.

La nueva Constitución establece la creación de una Corte de Constitucionalidad, también una Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República, y la creación de la figura del Procurador de los Derechos Humanos, quien actuará como comisionado del Congreso para la defensa de los derechos humanos, supervisará la administración pública; dicha comisión tendrá que proponer a tres candidatos para su elección.

El Tribunal Supremo Electoral convoca a elecciones un día después de la aprobación de la Ley Electoral y de Partidos Políticos, (4 de junio de 1984) para las elecciones presidenciales, legislativas y municipales para el próximo noviembre-diciembre de 1985. El cronograma electoral prevé que el presidente electo asuma el mando el 14 de enero de 1986.

El proceso electoral se consuma con la elección del civil Marco Vinicio Cerezo Arévalo, quien dura en sus funciones cinco años.

“De acuerdo con informaciones que obran en poder de la Comisión, sin duda son los derechos a la vida, a la integridad, seguridad y libertad personal, contemplados en los artículos 4, 5, y 6 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, los más afectados por los abusos y excesos de poder cometidos en las zonas campesinas e indígenas.”³⁴

Período de 1988-1995:

En 1987 se instauró la Procuraduría de los Derechos Humanos, y es hasta 1988 presenta su primer informe circunstanciado.

1988

Se continuaba en Guatemala violaciones a los derechos humanos de los pobladores. “La Situación de los Derechos Humanos en nuestro país ha tenido un cambio significativo en relación a los años anteriores, tomando como base y principio del análisis, la instauración del Gobierno Democrático electo popularmente en 1985.

En tal sentido, es muy importante resaltar los hechos que han llegado a conocimiento del Procurador de los Derechos Humanos, en los que se pueden apreciar que muchos guatemaltecos aún siguen sufriendo el flagelo de la violencia e inseguridad que se ha mantenido durante muchos años y que sigue golpeando a nuestra sociedad.

A nadie escapa el hecho de que aún siguen desapareciendo personas, y muchos de estos casos, aún continúan sin ser esclarecidos por las autoridades encargadas de las investigaciones correspondientes.”³⁵

1989

“Es preocupación constante para mí, como Procurador de los Derechos Humanos, el problema de las desapariciones forzadas y ejecuciones extralegales que con un alarmante crecimiento se han venido dando en el país; en estos casos, con la rapidez que el asunto amerita, se han promovido exhibiciones personales, pero doloroso es decirlo, en la casi totalidad han sido infructuosas y lo más doloroso es que en muchos casos de desaparición forzada, con posterioridad han aparecido los cadáveres de personas dadas por desaparecidas y pese a los constantes requerimientos formulados por el Procurador a las autoridades correspondientes para acelerar las investigaciones y descubrir a los responsables de tan funesta práctica, han

³⁴ Ibid. Pág 165

³⁵ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 1988. Pág 137

dos vocales que podían ser abogados u oficiales del ejército, contra los fallos de este tribunal no podía interponerse recurso alguno. A través de esta ley se duplican las penas y se amplía la pena de muerte a otros delitos.

“b) Que los Tribunales de Fuero Especial -cuya configuración secreta persistió el Gobierno del General Ríos Montt en mantener y cuyo procedimiento violaba las más elementales garantías del debido proceso- constituyeron organismos antijurídicos cuya constitución, actuación y resoluciones desconocieron disposiciones fundamentales de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, de la cual Guatemala es Estado parte.”³²

La intensidad de la violencia no paso inadvertida para la comunidad internacional, -que a pesar de los esfuerzos del gobierno de mantener una política de silencio sobre estos acontecimientos- que desde Lucas García tenían el ojo puesto en Guatemala, lo cual generó el relevo del General Efraín Ríos Montt.

Un golpe de estado ocurrido en agosto de 1983, por el General Oscar Mejía Víctores, quien venía desempeñándose como Ministro de Defensa, derroca al General Efraín Ríos Montt; este golpe representó la revancha del alto mando, restableciendo la institucionalidad y jerarquía del ejército.

Con el nuevo jefe de estado, se siguió con el Estatuto Fundamental de Gobierno como su marco jurídico y político, el cual era cuestionado porque había convertido al Organismo Judicial en una entidad subordinada e dependiente por lo que no podía defender y proteger con efectividad los derechos humanos, bajo este gobierno los recursos de Habeas Corpus sigue siendo nulo.

Se reanudan los Escuadrones de la Muerte y las desapariciones forzadas, “Según informes serios que obran en poder de la Comisión, el número de casos registrados por desaparicimiento de personas en Guatemala entre el 8 de agosto de 1983 y el 30 de abril de 1984 es de 635 casos, lo que arroja un promedio de casi 80 personas desaparecidas en cada uno de esos 8 meses”.³³

El 4 de junio de 1984, aparece el Grupo de Apoyo Mutuo G.A.M., como una respuesta y denuncia a la desaparición de personas, esta organización esta integrada por familiares y madres de los desaparecidos, quien acusa la política de terror a nivel nacional e internacional.

Se crea la Comisión Pro-Paz, con el objeto de investigar las acusaciones a la violación de derechos humanos; quedó integrada por representantes de la Universidad, la Iglesia, la iniciativa privada, los periodistas, el Ejército y el Gobierno; debido al incremento de desapariciones dentro de sus filas como lo fue el caso de la USAC, la comisión se vio obligada a disolverse; mientras tanto la Asamblea General de la OEA declara la desaparición de personas como un delito de Lesa Humanidad.

El Gobierno del general Mejía Víctores se orienta en dos sentidos: por un lado trata de reivindicar a los gobiernos militares, mediante una política de protección y respeto a las garantías individuales; y por otro lado el inicio de un gobierno civil.

Bajo esta nueva tendencia se suprimen los Tribunales de Fuero Especial mediante el decreto ley 74-84. Se emite el decreto ley 3-84, Ley Electoral y de Partidos Políticos, quien organiza el proceso electoral para la elección de una nueva Asamblea Nacional Constituyente; el 1 de julio fue elegida y el 1 de agosto fue instalada.

El 31 de mayo de 1985 fue aprobada por la Asamblea Nacional Constituyente la nueva Constitución de la República de Guatemala, que entró en vigor el 14 de enero de 1986; el

³² Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Segundo Informe, comprendido marzo 82 agosto 83. Pág 142

³³ Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Tercer Informe, septiembre 83-84. Pág 102

La situación de la niñez adquiere rasgos dramáticos por ser uno de los sectores más vulnerables de la sociedad guatemalteca, manifestando altas tasas de mortalidad, de desnutrición creciente, de explotación, de abandono y malos tratos por la irresponsabilidad paterna. Es evidente la existencia de tantos niños y niñas de y en la calle; son numerosas las denuncias de "tráfico" de niños bajo el disfraz de adopciones. A todo ello se suma la trágica secuela de la violencia armada, causante directa de que miles de niños sean hoy personas con incapacidades, huérfanos, desplazados y refugiados, migrantes y, muchas veces, combatientes a su corta edad.

Similar situación se presenta en el sector de las mujeres, sobre todo de las zonas marginales de la ciudad y de las campesinas, quienes son objeto de discriminación por razones culturales y machistas. El embarazo, el parto y la lactancia se dan en circunstancias de alto riesgo para la mujer y sus hijos; a ello se suma la falta de atención a su salud (el 65% de las gestantes en 1989 no tuvo ningún control prenatal). La explotación en el trabajo cuando lo obtiene, el asedio sexual, los malos tratos muchas veces en el hogar y los miles de viudas por causa de la violencia armada, constituyen también manifestaciones de la triste situación de la mujer. Es alentador, sin embargo observar una mayor conciencia y un accionar organizado de las mujeres para la defensa de sus derechos y para una efectiva participación social."³⁷

1991-92

"El avance jurídico-formal contrasta con el estancamiento real y los problemas grandes que aún vive Guatemala. Para un Estado de Derecho eficaz, y para una democracia real, es indispensable que las normas jurídicas de derechos humanos se apliquen y que el gobierno no viole directamente los derechos humanos (especialmente los individuales), sino que impida que otros los violen (especialmente los económicos, sociales y culturales) para ello cuenta con todo el poder constitucional, y con todo el poder moral del pueblo.

Los derechos humanos individuales, (la vida, la integridad física, la libertad) continúan sin respetarse en forma absoluta, porque no se ha logrado alcanzar una democracia auténticamente participativa.

Los derechos humanos económicos sociales y culturales (la salud, educación, el trabajo), continúan violándose flagrantemente, porque las estructuras económicas, sociales y jurídico políticas han impedido la existencia de un Estado de Derecho eficaz, capaz de alcanzar el desarrollo económico, social y político de la nación, y capaz de alcanzar el fin supremo del estado: El Bien Común. Por el contrario, ha prevalecido la injusticia y no se ha respetado el principio de igualdad, resultado: desempleo, pobreza, hambre ignorancia, miseria y sufrimiento."³⁸

1993

Es importante mencionar que los informes sobre derechos humanos anteriores a éste se toman la situación de los mismos de manera global. Se hace una división desde el informe de 1993 de las regiones y departamentos; el área del departamento de Guatemala presenta sus respectivos resultados.

"En años anteriores las denuncias relacionadas con los derechos individuales constituían el rubro más elevado. Al comparar el porcentaje de denuncias recibidas y tramitadas durante el año de 1993 (40%), en relación con las recibidas y tramitadas en el año de 1992 (68%) puede establecerse que existe una disminución de las mismas.

³⁷ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 1990. Págs 539-42

³⁸ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 1991. Págs 25-26

sido muy contados los casos en que la autoridad ha descubierto a los responsables. A casi un año de sucedida, la masacre del Aguacate, sigue bajo investigación de las autoridades..."³⁶

1990

"...la situación de los Derechos Humanos, más allá de la normativa jurídica, no ha logrado progresos sustanciales. La carencia grave en el disfrute de los derechos económicos, sociales y culturales, genera situaciones propicias para la violación de los derechos civiles y políticos de los guatemaltecos. La situación en Guatemala está determinada por las convulsiones sociales producidas por el subdesarrollo, que mantiene al país en una estructura socioeconómica injusta. Dicha estructura refleja grandes desigualdades y continúa estando determinada por la herencia del pasado agravada en parte por los desequilibrios causados por el proceso de modernización en que va entrando el país. El problema crucial es el de las poblaciones indígenas, tradicionalmente discriminadas y marginadas y sin real participación en la vida del país. Se añaden a ese problema las carencias en los sectores de educación, sanidad y vivienda (la mortalidad infantil y la tasa de analfabetismo son las más altas de Centroamérica y la esperanza de vida una de las más bajas). (...)

...cabe recordar la masacre del Aguacate de hace poco más de dos años, en noviembre de 1988, en que fueron asesinados 21 hombres (prácticamente todos los varones adultos de esa Aldea de San Andrés Itzapa); a la que se sumó la horrorosa masacre del 1 de diciembre de 1990 en Santiago Atitlán, que todavía conmueve a todos los guatemaltecos y ha llenado de estupor e indignación a la Comunidad Internacional.

Por otra parte, nuestro marco jurídico no favorece formas autóctonas de organización de nuestro mayoritario sector indígena, ignorándolas simplemente y obligando, en la práctica, a la adopción de formas ajenas a su propia cultura o a modalidades que no tienen reconocimiento de personalidad jurídica como son los comités. (...)

Las manifestaciones descritas de nuestra realidad se ven agravadas por la situación de guerra que subsiste en nuestro país...en donde las correlativas justificaciones de una y otra parte en conflicto conducen a un desgraciado e injustificable derramamiento de sangre entre hermanos y aun enorme contingente de desplazados y refugiados, así como reclutamientos forzosos que desarraigan de su hogar a los más desprotegidos; a la vez que se justifican desviaciones de recursos que podrían servir para la satisfacción de necesidades apremiantes, por una parte, y se destruyen injustificadamente infraestructuras físicas básicas, por la otra. (...)

Nuestro sistema educativo, de carácter academicista, dogmático, vertical e inútil como educación para la vida, además de estar vedado a las mayorías, carece de conceptos que nos preparen para un desempeño responsable en cuanto a la convivencia social, a la salud, a la protección del medio ambiente y a desarrollar nuestra aptitud para producir bienes y servicios socialmente útiles y cuya producción garantice la subsistencia y desarrollo del trabajador; nuestro sistema educativo carece de métodos activos que desarrollen nuestras aptitudes de formación de consensos y de hábitos de tolerancia, de cooperación, de participación activa, de no discriminación social, de respeto a las reglas de juego.

Algunos medios de comunicación social, en lugar de informar y formar a la población, a veces la desinforman y deforman. Por otra parte, los comunicadores sociales -en especial los periodistas- carecen algunas veces de las garantías necesarias para proporcionar la información veraz y completa a que el pueblo tiene derecho.

Especialísima relevancia tienen la subsistencia de las condiciones de abandono y de discriminación para la mayoría indígena de nuestro país, así como el irrespeto a sus valores, tradiciones, costumbres y a su individualidad nacional.

³⁶ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 1989. Pág 28

hostigamiento, persecución y amenazas. Asimismo, los jueces y magistrados, del organismo judicial han sido víctimas de amenazas por personas desconocidas, con el fin de obstaculizarla administración de justicia.

El Derecho a la Libre Emisión del Pensamiento y la libertad de opinión como expresión de una sociedad democrática, se ha visto coartado, al ser víctima de hostigamiento, persecución, amenazas, agresiones y atentados, el personas al servicio de los diferentes medios de comunicación social del país,...

Los abusos de autoridad y detenciones ilegales en el año de 1994, no han cesado por parte de elementos de seguridad, continúa el uso excesivo e irracional de la fuerza, y en forma desproporcionada para mantener el orden público, tal y como aconteció en el campus de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Los Derechos Sociales tienen como principal función asegurar la inversión de los recursos estatales a todos los miembros de una comunidad, por lo que todas las necesidades colectivas de tipo económico, social y cultural deben satisfacer bajo el principio de igualdad y justicia social.

...hubo denuncias que vulneraban los derechos de las personas de tercera edad y discapacitadas. Por ello debe considerarse que el principio de la igualdad de derechos para los discapacitados y los no discapacitados significa que las necesidades de todo individuo son de la misma importancia;...

En relación al rubro de Salud, el área se ha ocupado esencialmente de proteger los derechos de los enfermos y usuarios de centros y servicios de salud pública. ... El tipo de denuncias presentadas es reflejo de la deficiente atención que se presta a los usuarios en los diferentes centros no sólo hospitalarios, sino de atención primaria, debido a la carencia de recursos económicos y a la lenta burocracia gubernamental, que originó que durante el primer semestre del año, los principales hospitales de la ciudad capital estuvieran a punto de colapsar y de cerrar sus puertas,...

Dentro del sector salud, también se han conocido denuncias en contra de la preservación del ambiente, las que representan el 8%. Estas reclamaciones se deben principalmente por proliferación de basureros, fábricas que emanan sustancias tóxicas o residuales nocivas para la salud de la población, deforestación, abusos en el uso de aparatos reproductores de la voz y el sonido, contaminación de ríos y lagos.

En relación a la preservación del patrimonio cultural, es importante mencionar que este año, se incrementaron las denuncias sobre supuestas violaciones a este derecho, que aunque representaran el 1 del total de denuncias recibidas; es significativo que los ciudadanos han empezado a adquirir conciencias del valor histórico y cultural que para el país representa la protección del patrimonio cultural e histórico, siendo necesario concientizar a la población en ese sentido, a efecto de que todos estos casos sean denunciados.

En relación al Derecho al trabajo, cabe señalar que durante este año se produjo el despido masivo de trabajadores del sector burocrático, con lo que pretende hacer efectiva la política actual de recorte en el gasto público, por ejemplo el caso del Ministerio de Cultura y Deportes y el Comité de Reconstrucción Nacional. Sin embargo, ello no excluye que se respeten los derechos de los trabajadores, amparados en la justicia social.

...en 1994 el problema que en relación al aumento ilegal al pasaje de buses urbanos, donde se evidenció "la incapacidad de las administración edilicia para atender y controlar el esencialísimo servicio de transporte público urbano", el incontrol por el Ministerio de Gobernación, específicamente a través de la Dirección General de la Policía Nacional, para

No obstante lo anterior, se ha establecido que persiste en Guatemala el irrespeto del derecho a la vida, a la dignidad, a la integridad y seguridad de las personas.

Los factores que intervienen para que el derecho a la vida no se respete sigue siendo: a) el Conflicto armado..., y b) la violencia común que cada día se incrementa más y que ha tenido un impacto tremendamente negativo en la seguridad de los guatemaltecos,...

A lo largo de este año se han investigado 56 denuncias de violación de este fundamental derecho. Entre los casos más recientes que se están conociendo podemos mencionar, el asesinato del Licenciado Jorge Carpio Nicolle y el ataque armado en contra de la población del municipio de Colotenango, departamento de Huehuetenango.

Es importante mencionar, que el veinticinco de mayo de mil novecientos noventa y tres, el Presidente de la República de ese entonces, Jorge Antonio Serrano Elías, emitió el Decreto que contenía las "Normas Temporales de Gobierno", mediante el cual disolvió el Congreso de la República, la Corte Suprema de Justicia, la Corte de Constitucionalidad y restringió las garantías constitucionales, entre ellas la libre emisión del pensamiento, al extremo que los medios de comunicación social del país fueron obligados y presionados a aceptar la censura impuesta por el Gobierno,...

Durante el año de 1993 las denuncias sobre los Derechos Sociales aumentaron en comparación a los años anteriores. ...Las denuncias más frecuentes de este sector, corresponden a la protección a la familia, derecho a la preservación cultural, educación, deporte, salud y medio ambiente, seguridad y asistencias social al trabajo y al derecho de los pueblos indígenas.

La justicia social es el principio fundamental sobre el cual se funda el régimen económico y social del país, el cual debe orientarse en forma global, a velar por el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas más pobres y evitar en el campo de las relaciones humanas, inadmisibles desigualdades sociales. El área respectiva ha conocido, tramitado y resultado denuncias en los siguientes rubros: vivienda, administración municipal, cooperativismo y régimen económico social.

Dentro de la gama de derechos y deberes cívicos y políticos contenidos en la Constitución Política, los que se denuncian más en esta Procuraduría, corresponden al servicio militar irregular, tanto de personas adultas, como de menores de edad. Aunque ha habido un marcado descenso en el volumen de las mismas en comparación con las presentadas el año pasado, así como un cambio de actitud de las autoridades militares, esta situación anómala aún persiste." (...)³⁹

1994

"En el campo de los derechos Individuales la población guatemalteca continúa siendo afectada esencialmente en su derecho a la vida, la integridad, la seguridad y la libre emisión del pensamiento, por lo que la situación no ha variado notablemente, con relación a los años anteriores, responsabilidad que recae en el Estado de Guatemala como garante de tales derechos.

Las estadísticas revelan que el porcentaje de denuncias en relación al derecho a la vida, sigue ocupando un primer lugar, procedente de un derramamiento injustificado de sangre.

Las desapariciones, no han dejado de tener relevancia en el marco de violaciones a los Derechos Humanos, lo que sí es importante señalar es que el presente año, las denuncias de este tipo han disminuido en cierto porcentaje.

Las instituciones defensoras de los Derechos Humanos, sindicalistas, miembros de organizaciones no gubernamentales, estudiantes y particulares, continúan siendo víctimas de

³⁹ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 1993. Págs 57-59

En cuanto a la libre emisión del pensamiento, durante el año 1996, múltiples han sido las denuncias por violación a este derecho. Ha sido violentado el libre acceso a las fuentes de información. Las personas que laboran en este medio han sido objeto de secuestros, amenazas y actos de hostigamiento.

El segundo lugar es ocupado por las violaciones a los Derechos Económicos Sociales, que denotan que el Estado aún no ha logrado orientar la economía nacional en forma eficaz y lograr la utilización de los recursos naturales y potenciales humanos para alcanzar el pleno empleo y una equitativa distribución del ingreso nacional que permita a la población lograr un mejor nivel de vida y bienestar social.

Las estadísticas registradas durante 1996, al igual que en años anteriores, permiten apreciar que aún falta mucho para lograr que la estructura estatal genere condiciones y mecanismos efectivos de control y tutela de este fundamental derecho.

Las deficiencias anteriores permiten consecuentemente, que persista la violación a los derechos laborales en el campo del trabajo individual donde sobresalen las denuncias presentadas por retardo injustificado en el pago de prestaciones laborales, retenciones ilegales de salarios, anomalías administrativas que principalmente se traducen en traslados arbitrarios a otros puestos de trabajo, destituciones injustificadas e incumplimiento de disposiciones emanadas de los órganos jurisdiccionales.

Es importante hacer notar que las denuncias presentadas por trabajadoras de empresas maquiladoras, disminuyeron en relación con las tramitadas durante 1995; sin embargo, persisten problemas de atrasos injustificados en el pago de prestaciones, cierre de empresas por supuestos problemas económicos que entorpecen las relaciones laborales y hasta algunos casos la libre organización sindical, amenazas y malos tratos físicos y verbales entre otros.

En el rubro del trabajo colectivo, sigue siendo significativo el número de expedientes que se tramitan sobre denuncias presentadas por organizaciones sindicales ante actitudes empresariales o patronales que afectan el derecho a la libre sindicalización de los trabajadores, tanto a nivel de organización sindical, al impedir y obstaculizarla conformación de las organizaciones, como de acción sindical, al afectar el desenvolvimiento de las mismas y de sus miembros.

En tercer lugar lo ocupan las denuncias de violación de los Derechos Sociales, lo que nuevamente pone en evidencia la falta de voluntad real por parte de las autoridades de gobierno de proporcionar a la población, las condiciones mínimas para lograr el desarrollo integral de la persona humana.

La familia como núcleo social, es constantemente atacada por patrones culturales de violencia, tales como: maltrato físico, emocional, abuso sexual, vicios etc.; lo que provoca un alto índice de hogares desintegrados.

Durante el año fue penoso observar que el goce de los derechos Sociales y su cumplimiento en nada mejoraron, teniendo como efecto un deterioro en la calidad de vida de los habitantes de nuestro país. Cada día se informa por diferentes medios, personas que no han sido atendidos en hospitales, centros de salud o en el seguro social.

El medio ambiente se deteriora a cada momento, y cada días estamos respirando menos aire puro, ...de esa cuenta este año han continuado las denuncias relacionadas con la contaminación y deterioro ambiental; los problemas más significativos lo constituyen la contaminación de ríos por el desfogue de aguas servidas y cloacales tanto de colonias como de industrias, denominaciones religiosas que, no atienden las regulaciones para la utilización de los equipos de sonido y amplificadores de la voz, talas inmoderadas, como de fábricas y autobuses entre otros.

Al hacer un análisis comparativo con el años de 1995, encontramos que al igual que el año anterior, las denuncias por violaciones a los Derechos Individuales ocupan un primer lugar,

frenar los desmanes y abusos producidos por todas aquellas personas que aprovechan la crisis para la comisión de actos delictivos (...)"⁴⁰

1995

"De conformidad con los expedientes abiertos en la región central durante el año de 1995, se observa que las violaciones a los Derechos Sociales ocupan un primer lugar, un segundo lugar lo ocupan las violaciones en el área de Derechos individuales y el tercer lugar lo ocupan las violaciones a los Derechos Económico-Sociales. Lo anterior es reflejo, por un lado, que las condiciones mínimas para el desarrollo integral de la persona humana, no son prestadas por el Estado y por lo tanto, continúan violándose flagrantemente, lo que denota una injusticia social; y por otro lado la existencia de un conflicto armado interno que por un período aproximado de más de 30 años ha existido en el país; así como la falta de garantías que el Estado está obligado a otorgar a la población, provenientes de la impunidad y corrupción, los que traen como consecuencia directa, las violaciones al derecho a la vida, integridad, seguridad y libertad de los guatemaltecos.

En cuanto a la situación de los Derechos Económico-Sociales, podemos apuntar que si bien es cierto estos derechos son de carácter programático que deben acatarse en la medida de las posibilidades de cada país ello no disculpa al Estado de su obligación de garantizar a todos los habitantes el goce y disfrute por igual de estos derechos, debiendo las autoridades adoptar las medidas pertinentes que contribuyan a elevar el nivel de vida de los sectores más vulnerables y necesitados de la población."⁴¹

Periodo de 1996-2004

1996

"De los expedientes abiertos en la región central en el año de 1996 se observa que las violaciones a los Derechos Individuales, ocupan un primer lugar, lo que demuestra que pese a los esfuerzos que las autoridades de gobierno manifiestan realizar, la ineficacia de garantías individuales provocados entre otros factores por la impunidad y corrupción, son flagelos que continúan latentes en nuestra sociedad y por lo tanto transgreden el derecho a la vida, seguridad, libertad e integridad de las personas.

En Materia de violaciones a los derechos individuales, a lo largo del año de 1996, las estadísticas reflejan que uno de los índices más alto de violaciones a los derechos humanos, es la violación al derecho a la seguridad pública la cual está obligada a garantizar el Estado a través de sus instituciones...

Los abusos de autoridad y amenazas a la integridad, por parte de las fuerzas de seguridad hacia los particulares, constituyen dentro del marco de violaciones al derecho a la seguridad, una de las formas de violentar los más elementales derechos de la población, la que no solamente se encuentra desprotegida ante la delincuencia, común, sino que también se ve amenazada por el abuso y extralimitación empleadas por los agentes del Estado. Paralelamente a ello, uno de los abusos más graves y que atenta no solamente contra el derecho a la integridad sino que contra el valor más preciado que es el derecho a la vida así como la presunción de inocencia y derecho de prensa, lo constituyen las ejecuciones sumarias de aquellas personas con antecedentes policíacos y penales, a lo que se le conoce como "limpieza social" la que se realiza a través de escuadrones o comandos de la muerte con objetivos de ajusticiamiento ilegal y en consecuencia, de eliminación física de delinquentes eventuales y habituales...

⁴⁰ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 1994. Págs 43-45

⁴¹ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 1995. Pág 10

En lo que va del año, en el Área de Derechos Sociales de la Sede Central, no se han tramitado denuncias en relación al Derecho a la Cultura, protección a las Comunidades Indígenas y Derecho al Deporte. Consideramos que se debe a la falta de promoción y educación de autoridades competentes del Estado, sobre los Derechos Humanos en esta materia.

Después del rubro correspondiente al derecho al Trabajo, el relativo a los Servicios Públicos, es el que muestra mayor número de denuncias, con un 70.27% del total.

En este contexto, las denuncias, en el departamento de Guatemala, han reflejado prioritariamente la escasez de servicios básicos como agua potable, drenajes, caminos expeditos, el surgimiento de mercados y puestos de venta en zonas residenciales, y la ocupación de estas áreas para la instalación de talleres de reparación de vehículos.”⁴³

1998

“La realidad socio-económica a través de la historia de nuestro país ha marcado la arraigada marginación del gran conglomerado social, de esta manera se profundizan situaciones como los contrastes de nuestro supuesto desarrollo, de la discriminación, de la intolerancia política, de la corrupción e impunidad.

El proceso de globalización influye sobre la esfera de los derechos humanos por dos razones básicas: el primer, de carácter jurídico, consiste en la existencia de un orden jurídico internacional sea de carácter universal o regional, producto de convenciones, pactos o tratados. La segunda razón, de carácter fáctico, consiste en que las instituciones que valen por el respeto a los derechos humanos, deben defender los intereses que sean afectados por el proceso de globalización, especialmente, los derechos de las personas más débiles o vulnerables.

Las desventajas producidas por la globalización en la población guatemalteca, se manifiestan en el plan de privatizaciones dentro de las políticas económicas del actual gobierno. Con el adelgazamiento del aparato administrativo del Estado, mediante la privatización de los servicios que anteriormente prestaba directamente el Gobierno, se desnaturalizan las obligaciones del aparato administrativo del Estado ante su población, abriendo una brecha para el total y constante abuso, por parte de entes particulares, que hoy prestan esos servicios básicos, incumpliendo por tanto el fin constitucional de buscar el bien común.

La discriminación, en nuestro país, es entendida como el trato desigual hacia una colectividad. Es una actitud de carácter negativo que se expresa como una deformación sistemática e importante, impuesta por estereotipos sociales y culturales dominantes.

La discriminación constituye una práctica de exclusión, aislamiento y segregación legal y de hecho en contra de los pueblos indígenas, en todos los aspectos: racial, económico, social, cultural y legal.

La discriminación étnica se traduce en tratos peyorativos y la marginación en la toma de decisiones, la cual es costumbre en la vida cotidiana.

La discriminación legal se acentúa en la percepción de una sola legislación para normar realidades distintas y en la falta de reconocimiento a la normativa jurídica propia de los pueblos indígenas, aduciendo división del Estado y del territorio; alegatos que sólo constituyen pretextos para no atender en forma directa a la población indígena.

Las mujeres guatemaltecas tienen un alto nivel de participación en el desarrollo del país, pero no reciben los beneficios de su aporte. Esto lo podemos afirmar al analizar las altas tasas de analfabetismo, morbilidad, mortalidad, bajas tasas de escolaridad en las niñas y mujeres, que limita su participación en la toma de decisión que desde la familia hasta los puestos de alta decisión política.

⁴³ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 1997. Págs 14-44

los Derechos Económicos Sociales un segundo y los Derechos Sociales el tercero, con una variante a la alza en cuanto a su cantidad, lo que denota sin temor a equivocación que los derechos Humanos de la población guatemalteca en el departamento de Guatemala, tanto en lo referente a las garantías individuales como los Derechos Sociales no cobran plena vigencia en nuestro país...”⁴²

1997

“Las estadísticas reflejan leves cambios en relación con los últimos años; le corresponde a este derecho un porcentaje del 3.73% de las denuncias recibidas este año. El derecho a la vida que constituía uno de los derechos más vulnerados, con el fin del conflicto armado y la firma de los acuerdos de Paz, pasó a formar parte de las estadísticas en un mínimo porcentaje; aunque no es alentador que hoy por hoy las denuncias de ejecución extrajudicial persistan, pues constituyen la máxima violación a los derechos humanos.

El derecho a la seguridad merece un apartado especial, tal y como lo ha merecido en años anteriores. Al igual que en 1996, este derecho ocupa en las estadísticas de 1997 el más alto porcentaje de violaciones a los derechos humanos (57.73%), conformado por violaciones al derecho a la seguridad, abuso de autoridad y amenazas.

La cantidad de denuncias recibidas en materia de violación al derecho a la seguridad, reflejan el estado de indefensión en que se encuentra la población guatemalteca, ante las infrenables olas de violencia y delincuencia que impera en el país, la que no han podido controlar los órganos de seguridad del Estado

En el transcurso del presente año, el Procurador de los Derechos Humanos ha recibido 16 denuncias de Violación al Derecho Humano de detención legal, las que corresponden a 11.9% de expedientes en el Área de Derechos Individuales.

g) Dignidad

Este derecho humano, consagrado, reconocido y garantizado constitucionalmente es uno de los derechos más violados en Guatemala, puesto que si se le estudia como tal, éste siempre acompaña al resto de derechos individuales, puesto que se ha evidenciado el irrespeto a la persona humana, la igualdad, la honra y la reputación. Sin embargo, al estudiarlo individualmente, se reduce considerablemente el número de violaciones.

El 5.97% de las denuncias de violaciones a los derechos individuales correspondientes al departamento de Guatemala, se refieren a la libre emisión del pensamiento, lo que incrementa el número de denuncias recibidas en años anteriores.

El artículo 71 Constitucional establece que “Es obligación del Estado proporcionar y facilitar educación a sus habitantes sin discriminación alguna”.

Tomando como base lo anterior, la educación es un derecho social, el cual debe estar protegido y garantizado por el Estado, sin embargo, muchos niños aún no tienen acceso a la educación y aquellos que si la tienen es en condiciones deplorables, ya que no existen inmuebles adecuados (a veces galeras), no hay mobiliario en buen estado y suficiente, al extremo que se tienen que recibir clases al aire libre y sentados en blocs o piedras.

Es alarmante observar como se han ido incrementando las denuncias en relación a las violaciones a este derecho, y son muy significativos los datos aportados sobre este tema, puesto que en lugar de cuidar nuestro ambiente, lo estamos destruyendo con tanta fábrica e industria que empieza sus operaciones, sin el previo control o autorización de la entidad responsable, denunciándose contaminación por químicos, polvo y otros, causando serios problemas de salud a los ciudadanos.

⁴² Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos 1996. Págs 7-113

persecución de determinados delitos: ejecuciones extrajudiciales, cohecho, fraude fiscal. Es por esto que la impunidad constituye, en sí misma, una violación a los derechos humanos, sea esta por omisión o inacción.

Generalmente las violaciones a los derechos humanos por motivo de impunidad, están vinculados a la actividad propia de entidades estatales y sus representantes, en algunas ocasiones en complicidad o contubernio con entidades privadas o personas individuales.

Se identifica la impunidad como un elemento subyacente de las diversas formas de corrupción.

La corrupción debe ser entendida como un vicio o abuso introducido en las cosas no materiales, producto de malos hábitos, costumbres o abuso administrativos, especialmente los introducidos contra la ley. Significa el abuso de la confianza pública con fines personales o individuales. Es un fenómeno moral, aunque haya dinero involucrado en la gran mayoría de los casos. Se utiliza un cargo público para el beneficio de uno o más individuos en vez del interés nacional. La corrupción puede existir independientemente del beneficio financiero; es universal y multiforme.

Así, envenenado la economía y el tejido social, la corrupción viola tanto los derechos económicos, sociales y culturales como el derecho al desarrollo y a un medio ambiente sano de los pueblos y sectores sociales afectados.

El mayor trauma que conmueve a la sociedad en su conjunto, acompañado por la impunidad y la corrupción, es el delito del secuestro cometido por bandas organizadas de criminales, las cuales se benefician de lo que resulta ser novedoso negocio.

La firma del Acuerdo de Paz Firme y Duradera, el 29 de diciembre de 1996, abrió las puertas a una nueva coyuntura política para el país. Como avance positivo del cumplimiento de lo acordado podemos mencionar que el cese al fuego trajo consigo una evidente disminución cuantitativa de las violaciones de los derechos humanos individuales, así como de las violaciones ligadas directamente al conflicto armado. De la misma manera una progresiva desmilitarización del país, evidenciada por la desaparición de las PAC y comisionados militares, la disminución del reclutamiento militar forzoso, la desmovilización de la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca (URNG), la reducción de efectivos y bases militares y el proceso de retorno de compatriotas, a que se vieron forzados abandonar el país durante la guerra, representan en su conjunto un signo alentador para el futuro del país.

La reducción de los elementos de tropa y oficiales se debe profundizar de acuerdo a las funciones del ejército en una sociedad democrática. Si el ejército, históricamente, ha desarrollado la capacidad de brindar servicios de seguridad pública, en el marco del cumplimiento de los acuerdos de Paz, el gasto efectivo y las condiciones para la prestación de ese servicio deben pasar al Ministerio de Gobernación. Esto significa que los recursos tecnológicos, humanos y de capacidad instalada no deben seguir en manos del ejército, pues la concentración de condiciones para enfrentar la delincuencia es una de las principales justificaciones de que se mantenga la injerencia del ejército en asuntos civiles.

Otra de las limitaciones en el cumplimiento de los Acuerdos de Paz es lo relacionado al acceso y tenencia de la tierra. La marcada desigualdad en la propiedad y tenencia de la tierra, es uno de los factores que produce mayores riesgos de conflictos, los que se manifiestan en tomas de fincas debido a reivindicaciones de tierras o a conflictos laborales, enfrentamientos entre pobladores y fuerzas de seguridad pública.

Dentro de los aspectos sociales existen serias preocupaciones de la sociedad civil en temas relacionados al medio ambiente, la salud, la educación, la seguridad social y el transporte.

El medio ambiente seriamente amenazado por la polución producto de fábricas altamente contaminantes debido a sus estado obsoleto y por la poca previsión en el manejo de desechos

tóxicos, los cuales han causado graves consecuencias a la salud de la población cercana a las mismas.” (...) ⁴⁴

1999

“Durante el año 1999 se han recibido un total de 4,754 denuncias, de las cuales el 8984% de los casos se ha canalizado a través de la labor orientadora, preventiva y mediadora a donde corresponde.

El 10.16% restante (483 casos) fueron objeto de apertura de expedientes por contener reclamos o quejas sobre violaciones a los derechos humanos. De ellos 128 correspondieron a supuestas violaciones a los derechos económicos sociales (26.50%); a derechos individuales 124 (25.68%); a derechos sociales 110 (22.78); a derechos específicos corresponden 58 expedientes (12%). A la Defensoría del Debido Proceso corresponden 36 expedientes (7.45%) y a la Defensoría del Recluso 27 casos (5.59%).

Persiste el alto nivel de violencia delictiva y la sensación de inseguridad ciudadana, de manera que el problema fundamental de la protección de los derechos humanos se traslada al incumplimiento del deber Estatal de garantizar estos derechos, así como, el de investigar y sancionar a quienes los transgreden.

Los márgenes deficitarios en cuanto a educación, acceso a la salud, medio ambiente, vivienda y trabajo son cada vez mayores y la realidad demuestra un dramático deterioro en el nivel de vida del guatemalteco.

Vale la pena mencionar las denuncias vinculadas a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, destacándose que los cuestionamientos se fundamentaron principalmente en los problemas que afectaron a los usuarios del servicio telefónico, por el alza inmoderada en la tarifa, a partir de la venta de TELGUA por parte del Estado.

La venta de TELGUA por parte del Estado, desprovista de transparencia representa entre otras, graves señales que ponen en evidencia los grados de compadrazgo, corrupción y enriquecimiento ilícito entre el Gobierno y el sector económico que realizó la compra.

El grupo de mayor relevancia es el de “maltrato infantil”. Al respecto, el índice de denuncias recibidas representa el 23.83% de las denuncias atendidas sin apertura de expediente, realizando acciones preventivas, con 1,018 casos. Estos casos se presentan entre particulares, en su gran mayoría la responsabilidad es de los progenitores.

El segundo grupo de denuncias lo constituye la violencia intrafamiliar que es una conducta que se da dentro del grupo familiar, es decir, donde existen vínculos de consanguinidad, afinidad o parentesco civil. El sujeto pasivo, en la mayoría de casos está representado por grupos vulnerables de mujeres y menores, la que se manifiesta por medios físicos, psicológicos, sexuales y patrimoniales.” ⁴⁵

2000

“Durante el año 2,000 los derechos humanos de los guatemaltecos, siguieron siendo violados por parte de funcionarios de gobierno. Las denuncias recibidas, en el departamento de Guatemala fueron 415. De ellas el 28.67% fueron asignados al Área de Derechos Económicos Sociales, con un total de 119 expedientes, el 26.51% al Área de Derechos Sociales, con un total de 110 expedientes, el 21.69% al Área de Derechos Individuales, con un total de 90 expedientes iniciados, el 11.57% al Área de Derechos Específicos, con un total de 48 expedientes y 11.57% a la Defensoría del Debido Proceso y del Recluso, con un total de 48 expedientes.

⁴⁴ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 1998. Págs 15-21

⁴⁵ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 1999. Págs 39-41

Destaca la atención brindada el presente año al archivo remitido por la Secretaría de análisis Estratégico (SAE) a la Procuraduría de los Derechos Humanos. Tal archivo fue denominado por sus personeros como “un hallazgo” de un documento militar secreto que contiene registros de más de 650,000 personas. El Procurador de los Derechos Humanos estableció que este archivo debía ser puesto para consulta de la población. Según registros, se atendieron 1,196 personas que necesitaban establecer si sus nombres aparecían en ese archivo.”⁴⁶

2001

“De los expedientes abiertos en el departamento de Guatemala del 1 de noviembre de 2000 al 31 de octubre de 2001, las violaciones a los derechos individuales ocupan el primer lugar. El mayor número de transgresiones proviene de actuaciones al margen de la ley por parte de elementos pertenecientes a las fuerzas de seguridad, sean estas por acción u omisión, creándose con ello un desfase entre sus atribuciones como encargados de resguardar el orden público y la seguridad ciudadana. En su comportamiento muestran desprecio por la vida humana, como puede constatarse con los datos estadísticos de este informe, los que señalan que el mayor índice de casos se refiere a los derechos de seguridad e integridad de las personas.

Específicamente el Departamento de Guatemala, se puede advertir que su población es víctima de hechos que tienen como denominador común la violencia, considerada como fenómeno generalizado. Ésta se ha insertado en nuestra sociedad como una cultura y tiene, como factores generadores, la marginación social, el incremento de la pobreza, la desintegración familiar, la falta de credibilidad en las instituciones y, como un factor esencial generalizado, la corrupción.

El segundo lugar es ocupado a las violaciones de los derechos económico-sociales que denotan que el Estado aún no ha logrado orientar la economía nacional en forma eficaz. La carencia grave en el disfrute de estos derechos genera también, situaciones propicias para la violación de los derechos cívicos y políticos de los guatemaltecos.

Es importante señalar la falta de voluntad política del actual gobierno al no adoptar acciones administrativas, legislativas y sociales que atenúen en parte la difícil situación que atraviesa la población.

El deterioro del nivel de vida de los guatemaltecos el presente año fue más evidente, orillando a la población a no poder satisfacer sus más elementales necesidades.

El tercer lugar en la estadística, lo ocupa la violencia de los derechos sociales. Cabe recordar, sobre este tema, que la Constitución Política de la República de Guatemala, así como los tratados y convenciones internacionales sobre Derechos Humanos consideran a los mismos como el conjunto de normas a través de las cuales el Estado realiza las funciones de equilibrio y moderación de las desigualdades sociales; además, faculta a las personas a participar de los beneficios de la vida social, lo que se traduce en determinados derechos y prestaciones directas o indirectas del poder público, el que debe responder eficientemente en el cumplimiento de los principios fundamentales de igualdad, solidaridad, subsidiariedad y tutela mediante políticas, aportaciones, contribuciones y asistencias. El cumplimiento de estas normas de carácter social aseguran la buena inversión de los recursos estatales.”⁴⁷

2002

“Se comparte la preocupación que tienen otras instituciones y organizaciones nacionales e internacionales que buscan la observancia y cumplimiento de los derechos humanos, al

⁴⁶ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 2000. Págs 164-166

⁴⁷ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 2001. Págs 233-34

encontrarse que han ido en aumento las amenazas a personas que de una u otra forma participan en actividades de interés colectivo; también se han incrementado la violencia, la criminalidad y la corrupción que provocan el desvío de recursos que inciden negativamente en la prestación eficiente de servicios que debe gozar toda persona. Es un hecho que las fuerzas de seguridad representadas por la Policía Nacional Civil son las más denunciadas y señaladas de conculcar los derechos elementales de los guatemaltecos.

Las amenazas a sindicalistas, jueces, magistrados controladores de justicia, periodistas y miembros de la sociedad civil fueron frecuentemente denunciadas y posteriormente comprobadas, sin que las autoridades encargadas lograran contrarrestarlas, con riesgo para el desarrollo pleno de un Estado de Derecho.

Es preocupante observar cómo los derechos de los trabajadores son violados, no solo por entidades del Estado sino por personas con poder económico, de lo cual se recibieron denuncias y, luego de la investigación respectiva, se logró determinar que prevalece el hostigamiento laboral, falta de condiciones adecuadas de trabajo, protección al salario y fundamentalmente la libre sindicalización, sin que se cuente con políticas estatales para resolver estos y otros problemas que aquejan a los trabajadores guatemaltecos.

En este período fue notoria la falta de adecuada atención en los servicios hospitalario, en centros asistenciales del departamento, principalmente en los hospitales San Juan de Dios y Roosevelt, así como en el Instituto de Seguridad Social, donde los médicos adoptaron medidas de hecho que dejaron desprotegidos a cientos de afiliados y evidenciaron la ausencia de planes de contingencia de las autoridades de dicho instituto para suplir a los facultativos.

Asimismo, la violación del derecho social a la educación en algunos centros escolares. Se comprobó que existen escuelas e institutos que no reúnen las condiciones necesarias para desarrollar eficientemente un proceso de enseñanza-aprendizaje que beneficie a este sector de la población. También se comprobó que varios maestros aún ejercen cierto tipo de violencia al impartir sus clases.”⁴⁸

2003

“Señale como principales transgresiones la arbitrariedad, el abuso de autoridad, la impunidad, la corrupción, la desobediencia a la ley, la falta de participación y diálogo, la desolación, la mentira, el secreto, y la acción de los poderes paralelos o invisibles. La institución del Procurador de los Derechos Humanos dio atención y seguimiento a estas violaciones, realizó acciones de mediación, emitió resoluciones de censura y/o recomendación e interpuso acciones judiciales.

El orden jurídico como certeza ordenadora. Para Henkel, *el orden es crear certeza ordenadora*. El fundamento del orden normativo es la certidumbre jurídica, es la seguridad de orientación. La falta de regulación -o la inadecuada e insuficiente- provoca anarquía y desorden.

Durante el anterior período legislativo, de acuerdo con un estudio publicado en el diario Siglo Veintiuno, el Congreso de la República emitió 319 leyes de las cuales 28 fueron declaradas inconstitucionales o fueron suspendidas por la Corte de Constitucionalidad. El 60% de las leyes impugnadas había obtenido dictamen favorable de la Comisión de Finanzas.

La violación de los principios del Derecho constitucional por el Organismo Legislativo da carta de naturaleza al peligro y la inseguridad.

En nuestro medio es fácil identificar tres conductas arbitrarias: a) dictar resoluciones u órdenes contrarias a la constitución o las leyes; b) ejecutar órdenes contrarias a dichas disposiciones y, c) no ejecutar las leyes cuyo cumplimiento incumbe al funcionario.

⁴⁸ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 2002. Págs 19-20

Abuso de autoridad. Es el exceso que comete un funcionario en el ejercicio de sus atribuciones. El 29 de noviembre de 1985 la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó la resolución 40/34 denominada: *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*, que en el párrafo 21 establece que los Estados revisarán periódicamente la legislación y la práctica vigente (...) promulgarán y analizarán, en su caso, leyes por las cuales se prohíban los actos que constituyan graves abusos de poder político o económico y que se fomenten medidas y mecanismos para prevenir esos actos.

De conformidad con las denuncias recibidas por el Procurador de los Derechos Humanos, entre los principales actos que constituyen abuso de autoridad por parte de la Policía Nacional Civil y el Servicio de Investigación Criminal, pueden señalarse: detenciones ilegales, uso excesivo de la fuerza y agresiones, puestos de registro innecesarios e inadecuados; hasta medidas arbitrarias por parte de jefes de subestaciones policiales en contra de algunos agentes. En el más grave de los casos denunciados, allanamiento de vivienda ejecutado conjuntamente por agentes de la Policía Nacional Civil y Auxiliar Fiscal del Ministerio Público -con exceso de fuerza y fuera del horario legal-, con resultados de muerte extrajudicial de una persona, herida a una menor y la desaparición de otra.

Por otro lado, existen gastos públicos injustos e inmorales que afectan el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado como la compensación económica a las personas que pertenecieron a las patrullas de autodefensa civil que ha sido segmentada en tres pagos de los cuales el segundo y tercero representan Q 1,690.5 millones, equivalentes al 0.8% del Producto Interno Bruto y al 5.3% del gasto público total, porque incidirá en el desvío de fondos, en lugar de hacer prioritarios otros destinos como educación, salud y vivienda.

Mortalidad por violencia. De conformidad con informes oficiales de la Policía Nacional Civil, en el 2003 se registraron 4,237 homicidios. Este número es mayor en 606 víctimas al recuento del año 2002, lo que acusa un incremento en el número anual de homicidios del 14.3%. De todos los registrados en el país en el 2003, el 81.5% fue cometido con arma de fuego, 12.3% con arma blanca y un 3.9% con arma contundente.

En términos geográficos el departamento en el que se registra un mayor número de víctimas de violencia es en Guatemala, que supera con creces los niveles de violencia registrados en cualquiera de los otros departamentos; registran un número de víctimas mujeres (164) que casi cuadruplica el del departamento de Escuintla (45), que es el que ocupa el segundo lugar.”⁴⁹

2004

“En el Área de Recepción y Calificación de Denuncias de la sede central de la institución, de enero a noviembre de 2004 se recibieron 5,494 denuncias, de las cuales 1,658 dan origen a expedientes de investigación, 1,257 a expedientes de prevención y 2,579 a expedientes de orientación. Están principalmente relacionadas con maltrato infantil, violencia intrafamiliar, delitos y asuntos laborales.

De las 1,658 denuncias que sirven de base para la apertura de expedientes de investigación, 1,531 fueron trasladadas para continuar su gestión y control en el Área de Derechos Individuales (362), Área de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (911), Área de Derechos Específicos (258). De ellos el 25.3% de oficio y el 74.7% por denuncias recibidas.

El 46.3% de los expedientes de investigación fueron abiertos por violaciones a derechos humanos por parte de funcionarios, servidores públicos y dependencias que forman parte del Organismo Ejecutivo, el 27.2% por parte de instituciones autónomas o descentralizadas.

⁴⁹ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 2003. Págs 7-18

Por razones de gestión inicial como la formalización en Acta de Apertura, solicitud de informes circunstanciados, medidas de urgencia y otras, 127 expedientes quedaron para ser trasladados a las correspondientes áreas en los primeros días hábiles del mes siguiente.

La unidad de seguimiento tramitó 1,221 expedientes: 93 acerca de derechos individuales, 94 de derechos económicos, sociales y culturales, 111 de derechos específicos, 7 de acciones específicas de orientación, 1 de mediación y 915 de prevención.

La unidad de atención al maltrato de niños, adolescentes, adultos mayores, discapacitados y mujeres, implementada en junio del presente año realizó 286 acciones.”⁵⁰

La Procuraduría de los Derechos Humanos en Guatemala y El Procurador de los Derechos Humanos

Los Derechos Humanos, vocablo que consigue su consagración cuando aparece por primera vez en la Carta de las Naciones Unidas en 1945 firmada luego de grandes esfuerzos por consolidar la paz mundial y no permitir más vejámenes producidos por la primera y segunda guerra mundial.

En Guatemala luego de regímenes militaristas autoritaristas que devastaron a la población por prácticas inhumanas e iniciando una etapa de democratización por la realización del proceso electoral que vislumbra la llegada de un gobierno precedido por un civil, es hasta en el año 1984 que se realizan los primeros pasos para incorporar al derecho interno una figura defensora de los derechos humanos. El Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala resuelve contribuir a la democratización del país y organizando en el mes de mayo de 1984, unas Jornadas Constitucionales para debatir, -antes de las elecciones a la Asamblea Constituyente, quienes son los encargados de elaborar las leyes constitucionales- las bases de la nueva Carta Magna, se designa con el nombre de Procurador al funcionario; ya que su actuación será en nombre del pueblo y porque su gestión se encaminará a mantener a los habitantes en el pleno goce de las garantías que la misma constitución establece.

El personaje de Procurador en Guatemala tiene influencia directa de la figura del defensor del pueblo en España que a su vez fue influenciado por el “Ombudsman” sueco, que crea por primera vez y la incorpora a su constitución de 1809; luego se extiende con algunas variantes, por otros países escandinavos y el resto de Europa; tanto en países desarrollados como los Estados Unidos, Canadá, Australia, Nueva Zelanda; como en países en proceso de desarrollo es el caso de Guatemala.

Ombudsman palabra que viene del sueco Imbud, que significa: Representante, comisionado, protector, mandatario; instituido para controlar el ejercicio del poder y limitar la arbitrariedad administrativa.

Con la promulgación de la nueva Constitución Política de la República de Guatemala aprobada el 31 de mayo de 1985, entra en vigencia el 14 de enero de 1986 al instalarse el nuevo Congreso de la República, queda finalmente instituido la figura del Procurador de los Derechos Humanos, en los artículos 274 y 275, cabe destacar que es la primera Carta Magna de Latinoamérica en donde aparece esta figura.

También se crean otros cuerpos legales para regular la actividad del comisionado de derechos humanos y de la comisión de derechos humanos del congreso; la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos. (Decretos 54-86 y 32-87 ambos del Congreso de la República).

El 13 de agosto de 1987 en sesión celebrada por el pleno del Congreso se elige al primer Procurador de los Derechos Humanos, recayendo el cargo en el Licenciado Gonzalo Méndez

⁵⁰ Informe Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos, 2004. Pág 29

de la Riva quien toma posesión el 19 del mismo mes. Debían iniciar labores según su ley orgánica 60 días luego de la toma de posesión, es así como la Procuraduría de los Derechos Humanos abre sus puertas el 19 de octubre en la residencia del funcionario a falta de un inmueble disponible, luego se trasladan sus oficinas a la 19 avenida "A" de la zona 15, Vista Hermosa II; empero a fin de tener una ubicación más accesible a la población en 1992 se trasladan a la 12 avenida 12-72 de la zona 1, lugar donde actualmente funciona.

La Procuraduría de los Derechos Humanos al iniciar sus actividades afrontó un problema de presupuesto porque ascendía a 3 millones y medio de quetzales, luego de una entrevista con el presidente de la comisión de derechos humanos del congreso de la república les informa que para sus funciones y equipamiento sólo cuentan con 500 mil quetzales. La Agencia Internacional para el Desarrollo de los Estados Unidos de Norteamérica, dentro de su programa "Fortalecimiento de la Democracia" otorgó a la Procuraduría de los Derechos Humanos la ayuda necesaria para su equipamiento.

Procuradores:

El primer Procurador de los Derechos Humanos como se mencionó anteriormente fue el Licenciado Gonzalo Méndez de la Riva, en 1987, y se retira del cargo antes de terminar su período en 1989.

El segundo Procurador fue el Licenciado Ramiro de León Carpio, quien asume el 8 de diciembre de 1989 para completar el período constitucional del anterior procurador.

Al concluir el período correspondiente en 1992, el pleno del Congreso de la República lo elige de nuevo para un período de 5 años, su gestión es interrumpida el 5 de junio de 1993 cuando es elegido por el Organismo Legislativo para ocupar el cargo de Presidente Constitucional en sustitución de Jorge Serrano Elías.

El tercer Procurador recae en el licenciado Jorge Mario García Laguardia, para completar el período de Ramiro de León Carpio, quien asume el 1 de julio de 1993.

El cuarto Procurador al concluir el período correspondiente de 5 años que se cumplieron en 1997; el Congreso de la República elige al doctor Julio Eduardo Arango Escobar, quien toma posesión el 19 de agosto de ese mismo año y entrega el cargo el 20 de agosto de 2002.

El Quinto y actual Procurador es el doctor Sergio Fernando Morales Alvarado, quien tomó posesión el 20 de agosto de 2002, y finalizará su período en el 2007.

Definición de Procurador de los Derechos Humanos:

Según la Constitución lo define así: Artículo 274. Procurador de los Derechos Humanos. El Procurador de los Derechos Humanos es un comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Tendrá facultades de supervisar la administración; ejercerá su cargo por un período de cinco años, y rendirá informe anual al pleno del Congreso, con el que se relacionará a través de la Comisión de Derechos Humanos.

En el decreto 32-87 donde se realizaron reformas al decreto 54-86 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos. En el artículo 8 reformado por dicho decreto se establece la siguiente definición.

"El Procurador de los Derechos Humanos en adelante denominado: El Procurador, es un comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Tratados y Convenciones Internacionales aceptados y ratificados por Guatemala. El Procurador para el cumplimiento de las atribuciones que la Constitución Política de la República de Guatemala y esta ley establecen, no está supeditado a ningún otro organismo, institución o funcionario alguno, y actuará con absoluta independencia".

Sin embargo hubieron ciertas discusiones con respecto a la definición del Procurador de los Derechos Humanos; "la ley entraría en vigencia dentro de un plazo razonable para su publicación en el Diario Oficial, pero tuvo un retraso técnico debido a que el Ejecutivo la vetó, mediante el Acuerdo Gubernativo número 792-86 del Presidente de la República, de fecha 28 de octubre de 1986. El veto razonado contiene en su punto 2.3 En cuanto el artículo 8, conviene señalar, que de conformidad con el artículo 274 de la Constitución Política de la República, el Procurador de los Derechos Humanos es un "Comisionado del Congreso de la República" y no una "Institución"...2.8 En relación con los artículos 18,19, y 38 se reitera la opinión en el sentido de que el Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la República y no una Institución(...)"⁵¹

Su elección:

"Artículo 273. Comisión de Derechos Humanos y Procurador de la Comisión.

El Congreso de la República designará una Comisión de Derechos Humanos formada por un diputado por cada partido político representando en el correspondiente período. Esta Comisión propondrá al Congreso tres candidatos para la elección de un Procurador, que deberá reunir las calidades de los magistrados de la Corte Suprema de Justicia y gozará de las mismas inmunidades y prerrogativas de los diputados al Congreso. La ley regulará las atribuciones de la Comisión y del Procurador de los Derechos Humanos a que se refiere este artículo."

"Artículo 10. Elección. El Procurador será electo para un período improrrogable de cinco años, por el pleno del Congreso, por dos tercios del total de votos, en sesión especialmente convocada para el efecto, dentro del plazo de treinta días a contar de la fecha de haber recibido la Junta Directiva del Congreso, la terna de candidatos propuestos por la Comisión."⁵²

La Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República recibe cada cinco años, currícula de connotados profesionales de las ciencias jurídicas y sociales, ésta analiza la hoja de vida de cada uno de ellos y eleva al pleno del Legislativo una terna para la respectiva elección.

El Procurador de los Derechos Humanos electo fungirá en su cargo por un período improrrogable, empero puede ser reelecto.

"Artículo 9. Calidades. El Procurador deberá reunir las mismas calidades que se requieren para ser magistrado de la Corte Suprema de Justicia y gozará de las mismas inmunidades y prerrogativas de los diputados al Congreso. El cargo de Procurador es incompatible con el desempeño de otros cargos públicos; de cargos directivos de partidos políticos, de organizaciones sindicales, patronales o de trabajadores, con la calidad de ministro de cualquier religión oculto y con el ejercicio de la profesión."⁵³

⁵¹ Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

⁵² Constitución de la República de Guatemala

⁵³ Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso.
Humanos. Título II Capítulo I

Requisitos para ser Procurador de los Derechos Humanos:

- Guatemaltecos de origen.
- De reconocida honorabilidad.
- Estar en el goce de sus derechos ciudadanos.
- Ser abogados colegiados.
- Ser mayor de 40 años.
- Haber desempeñado un período completo como magistrado de la Corte de apelaciones o de los tribunales colegiados que tengan la misma calidad o haber ejercido la profesión de abogado por más de 10 años.⁵⁴

Atribuciones del Procurador:

Las básicas son las siguientes:

1. Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental, en materia de Derechos Humanos;
2. Investigar y denunciar comportamientos administrativos lesivos a los intereses de las personas;
3. Investigar toda clase de denuncias que le sean planteadas por cualquier persona, sobre violaciones a los Derechos Humanos;
4. Recomendar privada o públicamente a los funcionarios, la modificación de un comportamiento administrativo objetado;
5. Emitir censura pública por actos o comportamientos en contra de los derechos institucionales;
6. promover acciones o recursos, judiciales o administrativos, en los casos que sea procedente.

Otras atribuciones relacionadas con el cargo y que interesan sobremanera por el tema que se trata, podemos mencionar las siguientes:

1. Promover y coordinar con las dependencias responsables, para que en los programas de estudio en los establecimientos de enseñanza, oficiales y privados, se incluya la materia específica de los Derechos Humanos, que deberá ser impartida en los horarios regulares y a todos los niveles educativos;
2. Desarrollar un programa permanente de actividades para que examinen aspectos fundamentales de los Derechos Humanos, se realicen informes, compilaciones, estudios, investigaciones jurídico-doctrinales, publicaciones, *campañas divulgativas y cualesquiera otras actividades de promoción con el propósito de hacer conciencia en los diversos sectores de la población sobre la importancia de estos derechos.*⁵⁵

⁵⁴ Constitución Política de la República de Guatemala. Artículos 207-216

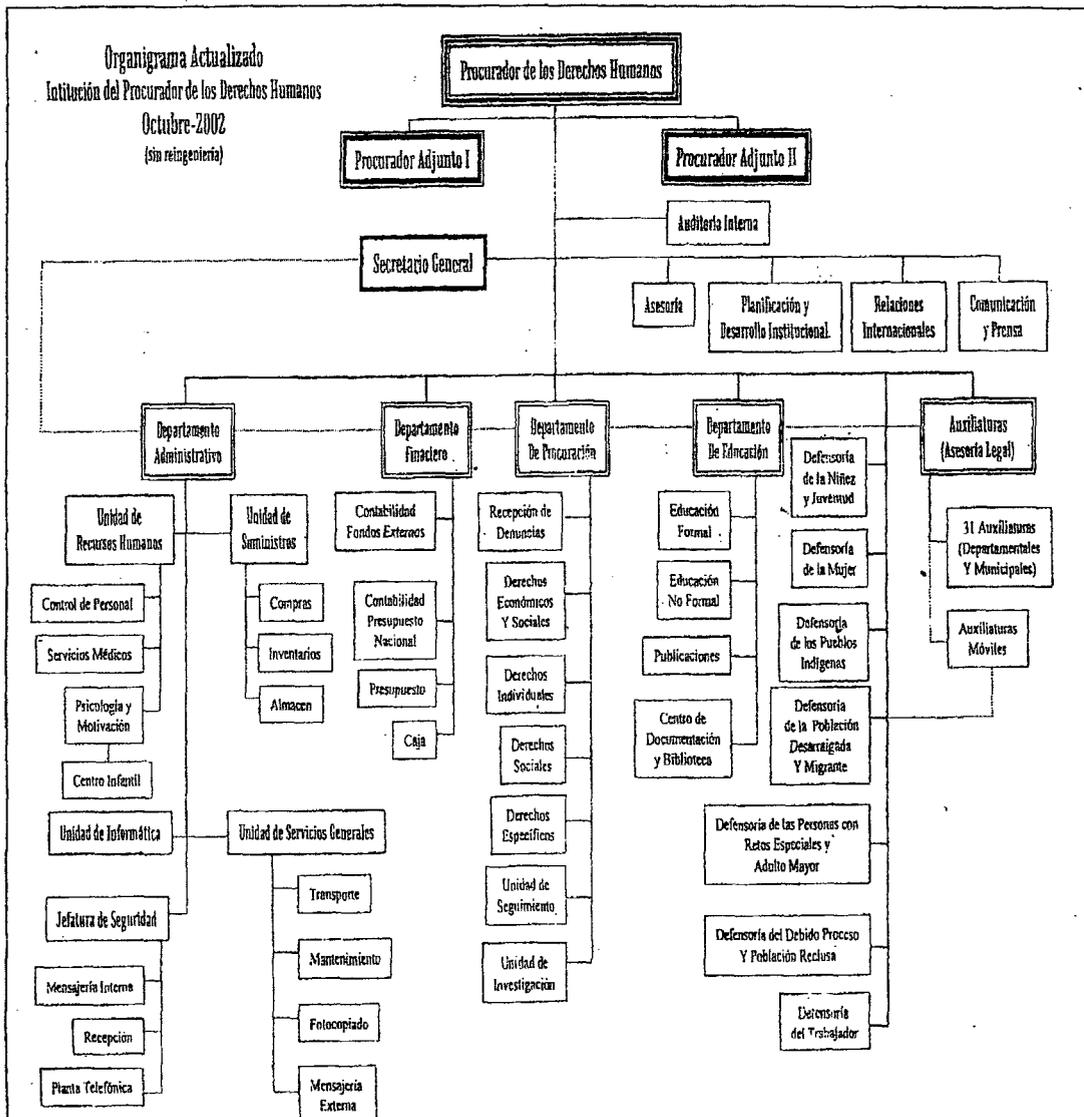
⁵⁵ Ibid. artículo 207

Conviene hacer referencia a la labor del Procurador de los Derechos Humanos en cuanto a la no vinculación de las decisiones; la fuerza del Procurador, se encuentra en la validez universal de los derechos humanos; en la fuerza de los argumentos que utiliza para su protección y en su prestigio personal.

El longa manus del Congreso es un magistrado de disuasión y no de imposición coercitiva. No vence, sino convence.

Organigrama de la Procuraduría de los Derechos Humanos

Organigrama Actualizado
 Institución del Procurador de los Derechos Humanos
 Octubre-2002
 (sin reingeniería)



Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

Departamento de Educación de la Procuraduría de los Derechos Humanos

Según lo exige la Constitución Política de la República de Guatemala y la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos en su artículo 13 literal b) Desarrollar un programa permanente de actividades para que examinen aspectos fundamentales de los Derechos Humanos, se realicen informes, compilaciones, estudios, investigaciones jurídico-doctrinales, publicaciones, *campañas divulgativas y cualesquiera otras actividades de promoción con el propósito de hacer conciencia en los diversos sectores de la población sobre la importancia de estos derechos.*

Debido a este mandato legal la Procuraduría de los Derechos Humanos desde su inicio incluyó dentro de su estructura funcional al: Departamento de Promoción y Educación, siendo uno de los primeros departamentos que se creó, en la actualidad sigue conservando la misma denominación, en su desarrollo ha crecido con respecto a recursos humanos y ha tenido algunas modificaciones internas.

“Los Derechos Humanos como valores culturales necesitan de una amplia difusión entre la población y funcionarios públicos, para hacer de ellos una realidad, por lo que la función educativa es una de las principales atribuciones del Procurador, quien debe considerar su informe como un estrado desde el cual se dirige al gran público y le enseña el contenido de su alta investidura. No debe ser por tanto una simple recopilación de resoluciones sino un texto jurídico que eduque.

Sin embargo, el tiraje de 2000 ejemplares, y la poca atención que le prestan los medios de comunicación, lo dejan cautivo de un pequeño grupo, cerrado de personas. Quizá la solución ideal sería publicar el texto íntegro, o un resumen elaborado por la Procuraduría, en espacios y tiempos pagados. Así lo conocería más de la mitad de la población unos cinco millones de personas”.⁵⁶

Su misión:

Su misión principal es la educación y promoción sobre derechos humanos a toda la población guatemalteca.

“Nuestro objetivo es educar para transformar la realidad”.⁵⁷ “Transformar la realidad a través de la participación ciudadana”.⁵⁸ “la educación en Derechos Humanos son un medio para fortalecer la participación ciudadana, eso nos permite buscar mecanismos de transformación de la realidad cuando las personas comienzan a ver su realidad, a identificar las causas y las consecuencias de violaciones de los derechos humanos, y luego fortalecer la instrumentalización de los mismos, que la gente los haga suyos, que los conozca pero que también los materialice y que finalmente las personas sean autogestoras que participen como ciudadanos/as en la búsqueda de una mejor calidad de vida; fundamentalmente el trabajo nuestro es facilitar que los guatemaltecos/as reconozcan su dignidad y que en algún momento los derechos humanos se gocen, se disfruten”.⁵⁹

Sus Políticas:

El Procurador es el que define la política educativa; en este momento se orienta al desarrollo de las capacidades ciudadanas, promover la participación ciudadana para el desarrollo, en el

⁵⁶ Dorita de Beteta, del departamento de Educación y Promoción PDH

⁵⁷ Hector Roche, del departamento de Educación y Promoción PDH

⁵⁸ Felicita González del departamento de Educación y Promoción PDH

⁵⁹ Ibid. 54

transcurso de aplicación va teniendo algunas modificaciones, pero la base es definida por el magistrado de conciencia y su despacho.

En este periodo del Doctor Sergio Morales se esta introduciendo el enfoque victimológico, es partir de las necesidades de las personas para que realmente vivan los derechos humanos y además que también tiendan a la participación ciudadana, participación social y la movilización social.⁶⁰

Metodología:

Básicamente esta formado por 4 áreas a saber: la primera área formativa es Persona y Vida Cotidiana; luego se pasa al texto que es ya el estudio teórico; un estudio legal y finalmente se pasa a un estudio del compromiso, es donde se trata que la población se comprometa con el desarrollo local, con los derechos humanos y con la promoción de una cultura de paz. "Los que hacemos educación en este país no han entendido que lo teórico no nos lleva a ningún punto sino partimos de la realidad, lo que hacemos es identificar unas dimensiones metodológicas que parten en inicio de esa realidad, del contexto de la realidad que esta cercana a la vida de todas las personas".⁶¹

Al inicio de la Procuraduría de Derechos Humanos, el interés principal era la difusión y la socialización del tema con la población, entonces se utilizaba la conferencia aislada, una conferencia sobre un tema específico y los seminarios taller de dos días; esto sirvió en su momento para una difusión, el conocimiento y el acercamiento de la población a la temática; pero posteriormente se cuestiona, que la gente se convirtiera en agente multiplicador se empezaron a establecer los procesos formativos y en esa línea ya se generaba cierto tipo de efecto multiplicador en cada una de las comunidades; ahora, es la construcción colectiva del conocimiento, ya no solamente discursar, ir a decirle a la gente estos son sus derechos sino que ellos vayan construyendo colectivamente cómo viven los Derechos Humanos, cómo se manifiestan los Derechos Humanos, que son parte de la vida cotidiana que no son teorías que están en libros plasmados que son parte de la vida misma y que también son una filosofía de vida.⁶²

Hay áreas temáticas o ejes, digamos los ejes que están en vigencia ahora es: El Eje de Exclusión, Arbitrariedad, Abuso de Poder, Discriminación; y la áreas temáticas van desde la Vida Cotidiana (a la vez que es una temática es un eje transversal), Realidad Local e Internacional, Mecanismos de Protección de los DH, Cultura de Paz, Pedagogía de los DH, Estado, Derecho, Democracia y Acuerdos de Paz, Participación Ciudadana y Solución de Conflictos.⁶³

Los temas específicos depende del perfil del grupo conque se trabaja, si son maestros se orienta la temática a las necesidades del magisterio; si son líderes comunitarios a las necesidades de los líderes, pero las áreas temáticas siguen siendo las mismas, lo que varía es el contenido dependiendo a las necesidades de la población.⁶⁴

En el contexto de los ejes transversales hay poblaciones vulnerabilizadas y vulnerables, por ejemplo esta: la mujer, niñez y juventud, la tercera edad, y la población indígena, dentro la temática de Derechos Humanos aparecen como ejes de población que son prioritarios.⁶⁵

Otra situación para provocar la incidencia en Derechos Humanos, se parte de un diagnóstico de necesidades, entonces por ejemplo si existe en una población que la violación de un

⁶⁰ Ibid. 55

⁶¹ Ibid. 56

⁶² Ibid. 55

⁶³ Ibid. 54

⁶⁴ Ibid. 56

⁶⁵ Loc. Cit.

derecho tiene un alto índice la mujer, entonces allí va estar la mayor carga de formación a los participantes para erradicar o disminuir el problema.

Se tienen educadores maya hablantes en el caso de la región occidental; la metodología es la misma.⁶⁶

Se busca permanecer durante un período que varía entre 6 meses y un año; períodos que van desde una vez al mes, dos veces al mes, a cuatro veces al mes.

Se tienen cursos de 40 horas y un diplomado que alcanza 160 horas de trabajo. En relación con los horarios no se tienen horarios rígidos, sino que eso ya se negocia con la contraparte, se contabilizan las horas para poder lograr los objetivos.

Cada educador hace su plan anual, del plan anual hace su planificación bimestral y posteriormente el informe, hay un monitoreo de las actividades por el equipo técnico y hay reuniones cada cierto tiempo para revisar el trabajo.⁶⁷

Involucrados:

Se tienen algunos espacios en varios municipios en el área institucional. Con el Ministerio de Educación lo que es la educación escolarizada; en educación primaria con maestros; en educación media con jóvenes, maestros y padres de familia. Con la Universidad de San Carlos también se tienen espacios, por ejemplo en EFPEM, se trabaja con grupos futuros que van a formar a personas en educación media. En el área de los Servidores Públicos se trabaja con algunos programas de Salud; en algún momento también se ha trabajado con el Ejército. En el sistema de justicia se trabaja con la Policía Nacional Civil, se esta orientado a la Academia de quienes depende directamente la formación.

Se trabaja en la construcción de redes y en la participación de redes existentes, uno de los objetivos principales es la organización y la incidencia de las políticas públicas, cuando se habla de la organización es que los líderes comunitarios se vayan organizando, ver toda la organización existente para no crear nuevas organizaciones, en esa línea se establecen redes de apoyo a los Derechos Humanos. En la metrópoli no se da con tanta frecuencia como en los municipios donde si hay ciertas redes ya organizativas como en Mixco, San Miguel Petapa y Villa Nueva ya conformadas.⁶⁸

Su organización:

Dirección.

Áreas

- Área de educación formal
- Área de educación no formal
- Área técnica
 1. Investigación
 2. Metodología
 3. Producción y reproducción
- Biblioteca y centro de documentación

Área de Educación formal: (Institucional)

Comunidad Educativa de:

- Educación Pre-primaria
- Educación Primaria

⁶⁶ Loc. Cit.

⁶⁷ Ibid. 60

⁶⁸ Loc. Cit.

- Educación Secundaria
- Universidad

Área no formal: (Alterna)

- Administración pública (Con énfasis en cuadros decisorios).
- Organizaciones sociales (Con énfasis en la organización comunitaria).

Fortalezas del Departamento de Educación y Promoción:

- El idioma maya que muchos manejan.
- La mística de trabajo que tienen los educadores y educadoras en derechos humanos. El contacto con la comunidad y el dolor humano les ha permitido un compromiso que va más allá del trabajo de educador, son parte de la población.
- Nuestra propuesta metodológica.

Debilidades del Departamento de Educación y Promoción:

- La falta de recursos para atender a toda la población que demanda esta labor.

Departamento de Comunicación Social de la Procuraduría de los Derechos Humanos

Desde que empieza a funcionar la Procuraduría de los Derechos Humanos en 1987, no se hace palpable la función de comunicación a través de un área dentro de la estructura institucional, es hasta el año 1988 que se crea el Departamento de Prensa; y desde entonces ha tenido cambios estructurales según la función específica asignada a opinión de los diferentes procuradores que han pasado por lo largo de la Procuraduría; ha tenido varias denominaciones, en la actualidad desde el año 2002 que funge como Procurador el Doctor Sergio Morales, se le asigna *Departamento de Comunicación Social*.

Durante 17 años su función ha sido diversa pero su objetivo principal es cumplir la función de divulgación del tema de Derechos Humanos a nivel nacional como manda la Constitución de la República de Guatemala y la ley del Procurador de los Derechos Humanos.

Su misión:

En consonancia con el Plan Marco de Trabajo del Procurador de los Derechos Humanos 2002-2007 del Doctor Sergio Morales, el departamento de Comunicación Social tiene como principal misión ser el enlace entre la institución y los medios de comunicación, con el objeto de dar a conocer a la población guatemalteca las acciones que realiza en defensa de los derechos humanos. En ese contexto y con el propósito de ser el verdadero enlace entre la institución y la población guatemalteca, este departamento fue reestructurado en octubre de 2004 y quedó conformado por las unidades de Comunicación Social; Relaciones Públicas; Promoción y Producción; y Comunicación Alternativa (sólo esta última no esta supeditada a la dirección de Comunicación Social, (hecho por el cual no la incluyo en profundidad).⁶⁹

Para Ángel Ignacio Godoy, Director del Departamento de Comunicación Social, la principal misión de este departamento es: "buscar el derecho a la vida que es el punto fundamental de todo ser humano, el negocio de la procuraduría es rescatar los valores que se han perdido, tanto culturales, religiosos, en un ámbito propiamente de los Derechos Humanos, rescate a la

⁶⁹ Memoria de Labores, Departamento de Comunicación Social 2003-2004

vida sería su principal beneficio". Y como principal función de la Procuraduría de los Derechos Humanos indica: "La Procuraduría no condena, señala la violación a los derechos humanos pero acompaña a los organismos competentes para que le den resolución a las denuncias que se han planteado".

Sus políticas

Todas las políticas de comunicación devienen directamente del Procurador conjuntamente con el Consejo Consultivo, que esta conformado por varios funcionarios de diferentes unidades que tienen experiencia en comunicación social.

El departamento de Comunicación Social propone al despacho del procurador las políticas a seguir y es el procurador con el consejo consultivo quienes aprueban o reestructuran nuevas políticas según la coyuntura.

Se hace una planificación anual en cuanto a la promoción y educación sobre derechos humanos, esto le corresponde al área de Educación; la información general que se divulga a través del departamento de comunicación social en su mayoría es coyuntural por lo que se hace difícil hacer una programación anual. Los temas que tienen mayor divulgación es: la mujer, la niñez y el adulto mayor debido a que su condición ha sido más vulnerable en los últimos años. El medio que más se utiliza para divulgar es prensa escrita. "Los ejes institucionales son como "el faro" que orienta nuestro quehacer, en tanto que categorizan y plantean la realidad de dolor y sufrimiento que afecta a la población guatemalteca. En el 2004 se focalizó la discriminación y en el actual período el enfoque es sobre exclusión, esto obedece a la necesidad e importancia pedagógica de orientar y profundizar el estudio y análisis de la problemática social".⁷⁰

Según Ignacio Godoy el poco conocimiento al respecto de los Derechos Humanos por parte de la población, es lo que dificulta el perfil de la labor que realiza la Procuraduría de los Derechos Humanos que oscila en un 40% de conocimiento general de su trabajo.

Su organización:

Comunicación Social cuenta con 5 unidades:

1. Unidad de Redacción.
 2. Unidad de Radio.
 3. Unidad de Audiovisuales.
 4. Unidad de Arte, diagramación y diseño.
 5. Unidad de Reproducción, encuadernado y almacén.
- Además tiene una Asistencia de Relaciones Públicas y Protocolo.

1. Unidad de Redacción:

Es el enlace entre la institución y la población guatemalteca, ellos se encargan de realizar los boletines, comunicados, resoluciones, de contactar a los medios de comunicación social, ser el enlace cuando los periodistas llegan a la institución, enlace directo con la prensa, diariamente realizan de dos a tres comunicados, esta unidad tiene enlace también con comunicación interna de lo que acontece en las 32 auxiliaturas departamentales, móviles y municipales, éstas pasan la información a redacción y ellos se encargan de exteriorizarlo. Lo hacen a través de conferencias de prensa, desayunos con periodistas, o directamente con el reportero que cubre esa fuente.

Fortaleza: El recurso humano.

⁷⁰ Equipo Ejecutivo de Dirección de la Procuraduría de los Derechos Humanos 2005

Debilidad: Burocracia para la comunicación de mensajes derivados del Procurador.

2. Unidad de Radio:

Tiene la función de hacer promociones, realizar spots, un programa semanal que se transmite en radio universidad, llamado "Tejiendo el mañana" que se transmitía a las 6 de la mañana. También mandar una vez al mes a radios del interior comunitarias y privadas los programas realizados para que los retransmitan; hacer entrevistas y reportajes de actualidad.

Fortaleza: El recurso humano.

Debilidad: la dificultad de monitoreo de las radios comunitarias.

3. Unidad de Audiovisuales:

Se encarga de documentales, filmaciones, de hacer spots para TV. En esta unidad se dedican a cubrir las actividades del procurador, procuradoras adjuntas o de cualquier departamento de la procuraduría, siempre y cuando ellos lo soliciten, se realiza fotografía y video; el material se archiva para uso interno.

Fortaleza: la adquisición de nuevo equipo audiovisual que va de la mano con la nueva tecnología; y la posible utilización del material elaborado para usarlo como apoyo a los educadores.

Debilidad: La falta de capacitación para manejar dicho equipo y el tiempo de filmación que se puede hacer es corta debido a que no hay espacio de memoria para manejar más.

4. Unidad de Arte, diagramación y diseño:

Se encarga de realizar todos los artes para todos los trabajos que salen de la institución, levantar el resumen informativo, y monitoreo de radio y televisión que se hace todos los días en la mañana y en la tarde.

Fortaleza: El recurso humano esta capacitado para las exigencia de trabajo.

Debilidad: la falta de programas actualizados de diseño acordes a la tecnología; los procesos burocráticos para la obtención de materiales de trabajo.

5. Unidad de Reproducción, encuadernado y almacén:

Se encarga de hacer todas las reproducciones, libros, folletos, programas, trifoliales.

Fortaleza: El equipo material y humano.

Debilidad: el exceso de trabajo dificulta la entrega de los materiales solicitados.

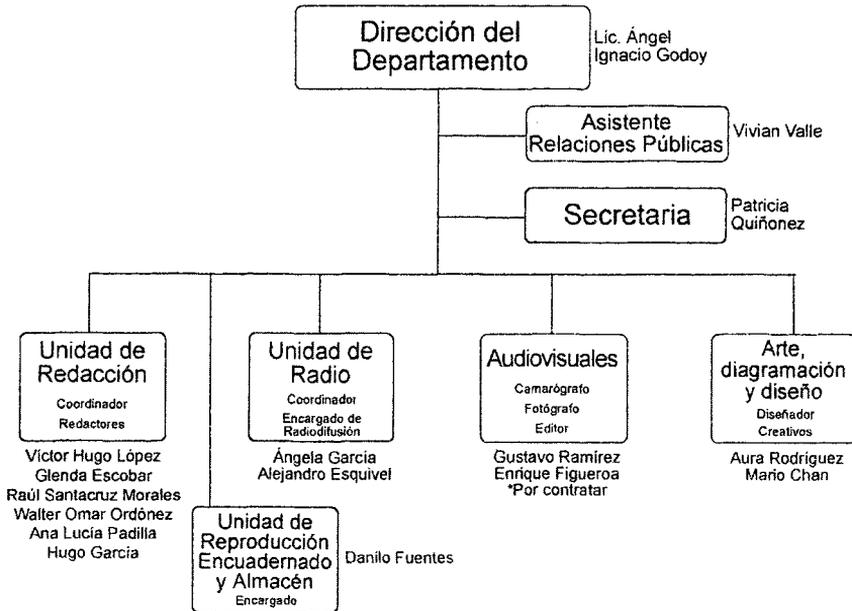
Asistencia de Relaciones Públicas y Protocolo:

Se encarga de la realización de eventos oficiales, visitas de altos funcionarios al Procurador, embajadores, así como de la entrega del Informe Anual Circunstanciado del Procurador de los Derechos Humanos y atender los eventos internos de la institución.

Fortaleza: El recurso humano esta capacitado.

Debilidad: Delimitación de las funciones de ambas disciplinas.

Departamento de Comunicación Social



Nota: Todos los datos referidos están enmarcados en el 2004, en la actualidad existen cambios internos que se realizaron desde octubre del 2004; debido a que la investigación que realice se delimita a esa fecha no incluí todos los cambios actuales.

Fortalezas del departamento de Comunicación Social:

- La Procuraduría de los Derechos Humanos es una buena fuente por lo que siempre habrá temas de actualidad.

Debilidades del departamento de Comunicación Social:

- Se presentan las campañas publicitarias pero el bajo presupuesto que se maneja no posibilita la distribución en cuanto a pauta en los diferentes medios.
- Sí se reciben donativos se canaliza para otras áreas.
- No ejecutan todos los productos que se realizan.
- No fluye la información a la velocidad que es demanda por los diferentes sectores interesados.
- Proponerse metas irreales.

La función transversal de todas las unidades y por ende del departamento de Comunicación Social como unidad, es la de informar a la población y grupos específicos sobre la situación prevaiente de los derechos humanos, causas y efectos de los mismos, para dar a conocer todo el trabajo que realiza la institución a través de sus distintas unidades, departamentos, defensorías y auxiliaturas a favor de la dignidad de los habitantes del país.

“La credibilidad de la institución es básica, para que la población acuda a denunciar cualquier hecho de violación, por esa razón toda información que se procese debe tener ese mismo sello de veracidad. También hay que partir del principio que todo lo que la institución haga o deje de hacer el único responsable es el Procurador de los Derechos Humanos, pues es una institución unipersonal”.⁷¹

Proyecciones para el 2004

- Elaboración de un medio informativo propio para divulgar los comunicados que por razones políticas, económicas o sociales, no puedan ser difundidos en los medios de comunicación (prensa escrita).
- Promover un seminario taller para los redactores de los medios de comunicación social para sensibilizarlos en la temática de los derechos humanos.
- Incentivar la divulgación de los temas de derechos humanos en los medios de comunicación a través de concurso para redactores.
- Institucionalizar un premio anual para los reporteros que con mayor continuidad destaquen temas relacionados con los derechos humanos.⁷²

(Ninguna de estas actividades se realizaron en el 2004)

Resultados del trabajo del Departamento de Comunicación Social 2004

El periodo comprende de agosto del 2003 a agosto del 2004, y los resultados son los siguientes:

Comunicados de prensa:

En el periodo, se emitieron 287 comunicados de prensa, los cuales coadyuvaron a mantener informado al guatemalteco sobre las principales acciones de la institución del Procurador de los Derechos Humanos.

Audio producción:

Se produjeron y grabaron 21 programas radiofónicos de la sección Tejiendo el mañana, de 27 minutos de duración cada uno.

Se realizaron 9 spots de un minuto de duración cada uno, con los que se abordaron temas de sensibilización sobre violencia intrafamiliar y del Frente Contra la Violencia.

92 Radioemisoras distribuidas en 78 radios comunitarias, 8 privadas y 6 oficiales, transmitir los programas elaborados por la institución del Procurador de los Derechos Humanos.

⁷¹ Victor Hugo López, integrante de la unidad de redacción

⁷² Informe Anual Circunstanciado 2003. Procurador de los Derechos Humanos. Pág 744

Audiovisuales:

Se produjo un promedio de 110 fotografías mensuales que constituyen la evidencia del trabajo que realizan las distintas unidades, departamentos y defensorías de la institución. Se cuenta con un archivo de negativos.

Se grabaron 12 videos VHS de 120 minutos y 6 DV de 124 minutos, con actividades realizadas por el Procurador de los Derechos Humanos y el personal de la institución.

Arte, diagramación y diseño:

Se elaboraron diseños a mano y artes finales en computadora, destinados a diversas publicaciones como afiches, trifolios, bifolios; a solicitud, se realiza la diagramación, boletines, resumen informativo, revistas, tarjetas, textos carátulas, invitaciones, boletas, formularios, agendas, programas, etc. También se elaboran artes para moopies, vallas, afiches, mantas, etc.

En julio y agosto se elaboraron los artes para afiches y volantes de la campaña institucional del Frente Contra la Violencia, del Día de oración y de Día de la Marcha; los bumper-stickers, artes para vallas y el diseño de la página de Internet del Frente Contra la Violencia

Reproducciones:

En el período se realizaron 307,682 reproducciones y 602 encuadernados.

Protocolo:

Se organizaron 33 eventos especiales y se atendieron 292 visitas. Además se realizaron proyectos y actividades especiales entre las que se destacan el taller sobre Manejo de Medios, una campaña de sensibilización y la distribución y entrega del Informe Anual Circunstanciado 2002 y 2003.

Actividades especiales:

Frente Contra la Violencia:

Debido al alto índice de muertes violentas ocurridas en el país, surgió la iniciativa de involucrar a todos los sectores de la sociedad, y formar un frente común que no solo rehace la violencia sino que contribuya a su erradicación.

Dentro de la organización del Frente Contra la Violencia se planificó un Día de Oración (domingo 8 de agosto de 2004) para que todos, desde sus respectivos centros de adoración, pidieran la paz para el país.

Además el viernes 13 de agosto se realizó una multitudinaria manifestación que recorrió el Centro Histórico de la capital, la cual se replicó en cada una de las cabeceras departamentales, al asistir, la población, manifestó su más enérgico repudio a la violencia que afecta a nuestra sociedad.

La divulgación de la iniciativa se logró a través de afiches, pancartas, bumper-stickers, cuñas radiales, desplegados en periódicos y spots televisivos.

Festival por la Gente:

El Festival por la Gente se realizó el domingo 5 de diciembre del 2004, en las instalaciones del Campo Marte con la participación de las defensorías, la Oficina de Atención a la Víctima, la Unidad de Procuración, Departamento de Educación y Promoción, el grupo de voluntarios y personal de Biblioteca.

La organización del Festival se desarrolló en tres etapas: planificación, promoción, publicidad y realización.

Se diseñó un plan estratégico que incluyó una gira de visitas a medios de comunicación masivos para distribuir los productos comunicacionales: cuña radial, spot para televisión, afiches, calendarios de bolsillo, botones promocionales, playeras, boletos y mantas. Medios Radiales visitados: Radio Punto, Radio Diez, Sonora, Radio Universidad, Infinita, Radio Estrella, Stereo Visión, Nuevo Mundo, Mundial y la Cadena Nacional de Radio.

También Medios Televisivos: Guatevisión, canales 3, 7,11 y 13; y Cable Operador: Cablevisión.

Medios Escritos: la Hora, Prensa Libre y el Periódico. Además se realizaron entrevistas exclusivas en Stereo Visión en el programa *Comunión*; en Radio Punto, *Con Sentido Humano*; y en el noticiero de Guatevisión. El festival por la gente se constituyó en el primero de una serie de eventos que buscan interactuar con la población guatemalteca y promocionar el trabajo que realiza la Institución del Procurador de los Derechos Humanos.⁷³

PLAN MARCO DE TRABAJO 2002-2007

Objetivo General:

Instrumentalizar un marco de referencia dentro del cual, en forma sistematizada y ordenada, se puedan generar diferentes acciones, actividades, procesos, planes operativos, programas o proyectos, que a través de la instancia del Procurador permitan contribuir a la promoción y procuración de los derechos humanos y atención a la víctima, con el propósito de fortalecer la consolidación de una cultura democrática, de justicia y de respeto de los derechos humanos, de manera participativa y representativa, con responsabilidad compartida.⁷⁴

Política del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala

Conceptos Básicos:

Para determinar la política de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos en la nueva gestión, deberán retomarse dos conceptos esenciales en los que tal política descansará, siendo éstos: a) Procuración; y b) Victimología. Por ello es importante señalar previamente los principios filosóficos y doctrinarios que sustentan estos conceptos.

Procuración:

Concepto sustituto de “Defensa” de los derechos humanos, que proviene de una situación o estado de mantener amparo o protección en contra de una agresión o daño de procedencia ajena, ya perpetrado o por perpetrarse. La retoma del concepto “Procuración”, da por sentada la vigencia absoluta de los Derechos Humanos en la sociedad guatemalteca, y se define como: “La diligencia y el esfuerzo de desarrollar y fortalecer los Derechos Humanos de manera participativa, articulando esfuerzos entre los gubernamental y no gubernamental, a través de la observancia, la investigación y fiscalización social con presencia de base, como instrumento idóneo para la construcción democrática y de la convivencia nacional en un Estado de derecho y de Justicia”.

⁷³ Informe Anual Circunstanciado 2004. Procurador de los Derechos Humanos. Págs 772-776

⁷⁴ Plan Marco de Trabajo 2002-2007. Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala. Doctor Sergio Fernando Morales Alvarado. Pág 14

Victimología:

Concepto que se deriva de la relación víctima y victimario, lo cual implica que se debe atender a la víctima de cualquier tipo de violencia o discriminación de que pudiera ser objeto y no sólo protegerle, sino buscar resarcir el daño, restituyéndole sus derechos y brindándole protección por atención directa, delegación o mandato.

Los dos conceptos se conjugan; el primero, para evitar que existan victimarios y se den las víctimas, y no sólo se actúe en defensa de la víctima cuando el daño ya ha sido causado, que es la manera como se ha venido procediendo; el segundo, para el montaje estratégico de la denuncia y el seguimiento efectivo sobre el cumplimiento de las resoluciones del Procurador y de atención a la víctima. Ambos conceptos se manejan en el desarrollo de este Plan, por lo que es necesario estar interpretándolos y entendiéndolos constantemente en los planteamientos e intervenciones.⁷⁵

La Política:

La política de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos se sustenta, como ya se dijo, desde la visión del Procurador como un Defensor del Pueblo, con la claridad de que los derechos humanos deben instrumentalizarse como un medio para la construcción de una sociedad democrática, que por sí misma procure la vigencia de un Estado de Derecho, reconociendo e incorporando a todos en la construcción de una ideología de Nación que la fundamente, no sólo desde la perspectiva jurídica, sino también política, a través de las políticas públicas, con el fin de que la sociedad pueda dinamizar el desarrollo de nuevos contenidos para la democracia y la paz. Vista así, la política de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos se define integralmente de la siguiente forma:

“Protección y promoción de los Derechos Humanos con atención especial a la víctima, con el fin que la sociedad pueda desarrollar nuevas formas de interrelación para alcanzar una nación democrática y en paz dentro de un Estado Justo”.

Para su desarrollo y ejecución, se plantean los siguientes cinco Ejes de Política:

Fortalecimiento a la Institución del Procurador de los Derechos Humanos:

- a) Reingeniería Institucional;
- b) Desarrollo Administrativo y Financiero;
- c) Relaciones Interinstitucionales y Políticas;
- d) Relaciones Internacionales.

Desarrollo del Recurso Humano para una Cultura de Paz y Educación en Derechos Humanos

- a) Educación, capacitación, formación y divulgación.

Procuración a los Derechos Humanos

- a) Derechos Cívicos y Políticos;
- b) Derechos Económicos, Sociales y Culturales;
- c) Derechos de Solidaridad;
- d) Temas Integrados.

Atención a la Víctima

Verificación y Seguimiento a los Acuerdos de Paz

- a) Relevé de MINIGUA;

⁷⁵ Ibid. Pág 16

b) Seguimiento y Constatación al cumplimiento de los Acuerdos de Paz.⁷⁶

El siguiente eje de la política del Procurador de los Derechos Humanos incluye los diferentes puntos que deben cumplirse dentro de ese marco. Le doy énfasis debido a la importancia que tiene para la temática que se aborda.

Desarrollo del Recurso Humano para una Cultura de Paz y Educación en Derechos Humanos

a) Educación, capacitación, formación y divulgación.

La Institución del Procurador de los Derechos Humanos adquiere un nivel significativamente más alto de calidad humana, política y técnica, por lo que dentro del marco de los derechos humanos debe contribuir a la construcción de una cultura de paz y democracia, como parte del fortalecimiento de un Estado de Derecho, para generar conciencia ciudadana y transmitir una cultura de respeto a la vida, a la dignidad de la persona y una toma de conciencia de sus deberes y obligaciones. Para tal efecto, deben desarrollarse y promoverse contenidos educativos y la formación de la persona humana, sustentados en la educación ciudadana.

Con este propósito se deberá:

- Promover la institucionalización de la educación en derechos humanos como parte de la educación formal.
- Dinamizar la promoción y divulgación de los derechos humanos, de manera articulada y descentralizada, con instancias gubernamentales y no gubernamentales con plena participación ciudadana, incluyendo los niveles locales.
- Realizar compilaciones, estudios e investigaciones jurídico-doctrinales, publicaciones, campañas divulgativas, y actividades de promoción, capacitación y formación en derechos humanos,
- Desarrollar e impulsar programas de educación cívica y de protección, especialmente destinados a la niñez y la juventud.
- Generar acciones en coordinación con otras instituciones del Estado que posibiliten el establecimiento de una cultura de participación ciudadana con espacios de diálogo para la construcción de una cultura democrática y de paz.
- Fomentar la participación ciudadana en espacios de diálogo contra la violencia, discriminación, desarrollo y medio ambiente.⁷⁷

El eje de Verificación y Seguimiento a los Acuerdos de Paz adquiere en este marco importancia debido a que dentro de uno de sus puntos se contempla el Relevo de MINUGUA, como parte del programa total; ahora se asigna a la Procuraduría de los Derechos Humanos ser la parte oficial para la verificación de los Acuerdos de Paz, con esto el trabajo de la PDH se duplica; en ese punto se contempla:

Relevo de MINUGUA:

Con el retiro de la Misión de Verificación de Naciones Unidas para el cumplimiento de los Acuerdos de Paz (MINUGUA) a finales del año 2003, situación que requirió un cierre de procesos, continuar aquellos ya encaminados y establecer una estrategia de transición institucional al Estado de Guatemala, mediante la identificación de actores y el fortalecimiento de las instituciones de la paz creadas con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los

⁷⁶ Ibid. Págs 16-18

⁷⁷ Ibid. Págs 20-21

Acuerdos de Paz. Visto así, las acciones que se emprendieron estaban orientadas a fortalecer el trabajo de coordinación con la Misión de Verificación de Naciones Unidas, para lograr un adecuado relevo de acciones. En este sentido, el Procurador de los Derechos Humanos orientará sus esfuerzos hacia los siguientes aspectos:

- Fortalecer las capacidades técnicas y metodológicas llamadas a crear un sistema eficiente de monitoreo y seguimiento de los Acuerdos de Paz.
- Identificar los temas manejados por MINUGUA que puedan incorporarse desde ya a la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, teniendo el cuidado de fortalecer con los necesarios recursos humanos, técnicos y financieros, a las unidades administrativas que absorberán las responsabilidades correspondientes. Respecto de los temas que no competen directamente a la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, se trabajará en identificar y promover los cambios en la institucionalidad de la paz que impliquen involucrar a la Institución en esos espacios de acción.⁷⁸

Diagnóstico de la Procuraduría de los Derechos Humanos y Propuesta para el Fortalecimiento Institucional.

Previendo la conclusión del trabajo realizado por MINUGUA en Guatemala, que cerró sus actividades en el 2003; se hizo necesario realizar un diagnóstico de la Procuraduría de Derechos Humanos y plantear una Propuesta para el Fortalecimiento Institucional de la misma.

Participaron varias instancias, entre ellas: Movimiento de Derechos Humanos (sociedad civil); Misión de Verificación de las Naciones Unidas (MINUGUA); Oficina de la Alta Comisionada para los Derechos Humanos (OACDH); Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Fue un proceso colectivo de reflexión de carácter técnico tendiente a la formulación de insumos para una estrategia y plan de fortalecimiento de la PDH principalmente en lo que se refiere a la función de verificación; el facilitador de este proceso fue el Programa Cultura de Diálogo: Desarrollo de Recursos para la Construcción de la Paz, promovido por la Organización de Estados Americanos (OEA) y el Programa para la Paz (PROPAZ).

Conclusiones:

Se definieron por consenso las siguientes áreas de fortalecimiento de la PDH:

1. Gestión de recursos y administración.
2. Capacidad de investigación, verificación y procuración de acuerdo a su mandato.
3. Fortalecimiento de la investigación social.
4. *Elaboración de una estrategia de difusión sobre la labor de la PDH.*
5. *Capacidad de promoción y educación.*
6. Relacionamiento externo
7. Profesionalización del funcionario de la PDH

Propuestas:

4. *Elaboración de una estrategia de difusión de la labor de la PDH sobre Derechos Humanos*
Esta área debe entender, principalmente, como necesidad de difundir la labor de la PDH. de tal manera, lo referente a difusión sobre el tema general de los derechos humanos en si

⁷⁸ Ibid. Pág 24

mismos se deberá abordar en la siguiente área: capacidad de promoción y difusión de la Procuraduría.

Acciones Sugeridas:

Una posible estrategia de difusión de la labor de la PDH debería contemplar dos niveles:

- Difusión amplia del mandato y la labor que realiza la Procuraduría mediante estrategias de comunicación pública.
- Elaboración de informes generales y temáticos sobre situación de los Derechos Humanos en Guatemala.

Como meta, la estrategia deberá definir cómo incidir, ya que no se trata sólo de difundir la labor que se realiza, sino tener una línea de incidencia en la sociedad y en los órganos del Estado que son presuntos violadores de los Derechos Humanos.

Es importante considerar que el tema de la difusión sobre la situación de los Derechos Humanos en el país no es exclusivamente un problema en materia de comunicación. Es, en todo caso, algo que atañe a la capacidad de investigación y análisis de la realidad nacional. Cabe indicar, en este sentido la importancia de fortalecer dicha capacidad en la PDH, de manera que la institución pueda elaborar y luego difundir pronunciamientos debidamente fundamentados.

Otros puntos señalados, de cara a una posible estrategia futura de difusión/comunicación fueron:

- Tomar en cuenta la necesidad de contrarrestar malas interpretaciones sobre la PDH y los defensores de los Derechos Humanos en general. Por ejemplo, confusiones en cuanto al rol del Procurador; o bien, cuando se cataloga a los activistas de los derechos humanos como defensores de criminales.
- La campaña debe buscar incidencia en entidades estatales para que elaboren y cumplan políticas públicas que favorezcan los derechos humanos.
- Contemplar como parte de esa estrategia la necesidad de crear una oficina especializada en comunicación/difusión.
- La estrategia de comunicación debe basarse en nuevas metodologías, y no sólo en material escrito o talleres que ya están despastados.
- En conclusión, se recomienda que, sobre la base de estos insumos, la PDH contrate a una consultoría especializada en el diseño de una estrategia de comunicación/difusión.

5. *Capacidad de promoción y educación*

Las recomendaciones en torno al fortalecimiento de la función educativa de la PDH se orientaron hacia:

- Revisar y validar la política actual de la PDH.
- Formar un Consejo Consultivo para discutir políticas, que no comprometa la autonomía de la PDH. Al respecto, hacer un estudio sobre cuál es la mejor figura institucional para este ente asesor.
- Ante la transición que implicó la salida de MINUGUA, se hace evidente la necesidad de una amplia estrategia de difusión de la Procuraduría, ya que la Misión también cumplió una labor de información y comunicación amplia sobre los derechos humanos y los mecanismos que la población puede utilizar para hacerlos valer.
- Incrementar la comunicación y coordinación con programas de educación en DH de la sociedad civil, el gobierno, iglesias y universidades.

- Coordinación con organismos internacionales que fortalezcan la labor educativa de la PDH. Por ejemplo: MINUGUA, el instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH); Oficina de Alto Comisionado para los Derechos Humanos (OACDH); Organización Internacional de Trabajo (OIT); Organización de Estados Americanos (OEA), y otros.
- La estrategia de comunicación debería contemplar campañas masivas de difusión que fortalezcan una cultura de defensa de los derechos humanos.
- Hacer un diagnóstico sobre la oferta de capacitación actual en materia de derechos humanos. Sobre la base del diagnóstico, definir el rol que debe jugar la PDH en el campo educativo.
- Contratación de personal especializado en el campo educativo. Tomar en cuenta la posibilidad de procurar mayor capacitación-formación del personal que educa.
- Innovar metodologías y herramientas educativas, es decir, no seguir con metodologías tradicionales.⁷⁹

Otros conceptos básicos

Institución:

1. Configuración de conducta duradera, compleja, integrada y organizada, mediante la que se ejerce el control social y por medio de la cual se satisfacen los deseos y necesidades sociales fundamentales.
2. Organización de carácter público o semi-público que supone un cuerpo directivo y, de ordinario, un edificio o establecimiento físico de alguna índole, destinada a servir a algún fin socialmente reconocido y autorizado. A esta categoría corresponden unidades tales como los asilos, universidades, orfanatos, hospitales, etc.⁸⁰

Institución Ejecutiva:

La que de manera sistemática, ejerce actividades o presta servicios concretos en beneficio de un cierto grupo en un momento determinado, como, por ejemplo, la Asociación de Jóvenes Cristianos, los Boy Scouts, una biblioteca o una organización de caridad. Las instituciones ejecutivas deben distinguirse de las instituciones reguladoras, más universales, que destacan las normas obligatorias y sirven como modelos o vehículos sociales para la conducta de los seres humanos, generalmente en las relaciones sociales ordinarias como la familia, el Estado o la propiedad.⁸¹

Institución Reparadora:

Complejo cultural en el que el propósito principal es corregir desajustes o lograr ajustes más adecuados y en el que un edificio o sistema de edificios desempeña un papel importante y central. Ejemplos: los hospitales, las prisiones, los asilos para ancianos, los orfanatos, etc.⁸²

Educación:

Educación es el proceso social e interactivo mediante el cual buscamos entender y transformar la realidad.

⁷⁹ MINUGUA, Informe de cierre. Oficina Regional de Guatemala, noviembre 2004. Págs 8-14

⁸⁰ Diccionario de Sociología. Henry Pratt, 1997. Pág 156

⁸¹ Loc Cit

⁸² Loc Cit

Comunicación:

Como el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evocan un significado común. Para comunicarnos necesitamos haber tenido algún tipo de experiencias similares evocables en común. Y para poderlas evocar en común necesitamos significantes comunes, y requerimos experiencias comunes y cuanto más ricas sean éstas, más y mejor podremos comunicarnos; tanto la relación social como la acción social pueden anexar una pluralidad de conceptos, esto quiere decir que no necesariamente son unívocos. Aquí entenderemos acción social cuando haya una idea central evocada por los sujetos, a raíz de la acción de uno o varios de ellos con el mismo sentido. Y relación social, cuando el significado común tiene un sentido para éste y otro para aquél, pero ambos tienen alguna probabilidad cómo actuará el otro o por qué actuó así. Así las características de los diversos medios también hacen que los significados adquieran sentido diferente.⁸³

Es el acto por el cual dos o más individuos se enriquecen mutuamente al compartir un capital que le es indiviso. Elementos nuevos (información); elementos ya conocidos (redundancia).⁸⁴

Proceso por el que un conjunto de acciones -intencionales o no, actuales o pasadas- de un miembro o miembros pertenecientes a un grupo social, son percibidas e interpretadas significativamente por otro y otros miembros de ese grupo.⁸⁵

Ciencia que estudia la transmisión de un mensaje directo o indirectamente de un emisor a un receptor y de éste a aquel, a través de medios personales o masivos, humanos o mecánicos, mediante un sistema de signos convenidos.⁸⁶

“La noción más general de comunicación (...) es la que la concibe como un complejo conjunto de acontecimientos que se realiza entre “emisor de signos” y un “receptor de signos” a través de un canal determinado, siempre que exista entre ambos un amplio consenso sobre el significado de los signos transmitidos, esto es, que exista un repertorio de ellos debidamente codificado (código). Es posible añadir dos elementos más configuradores del concepto de comunicación: el llamado proceso de retroalimentación o devolución del mensaje por parte del receptor, que permite al emisor un ajuste de su comunicación original y los ruidos o perturbaciones que puede sufrir el mensaje a lo largo de su marcha por el canal (...)”.⁸⁷

⁸³ Paoli, J. Antonio. *Comunicación e Información*, 1986. Pág 11

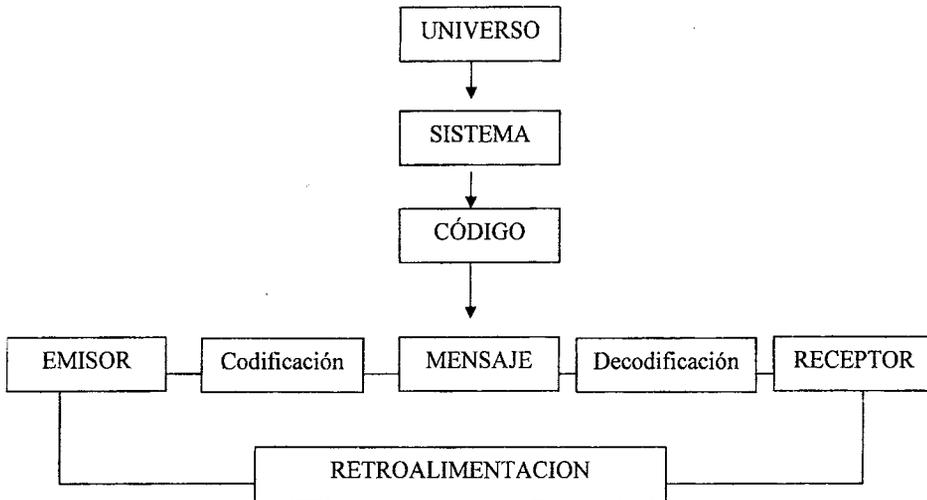
⁸⁴ Voyenne Bernard. *La Información Hoy*, 1984. Pág 11

⁸⁵ Roda Salinas F.J./ Beltran de Tena. *Información y Comunicación*, 1995. Pág 41

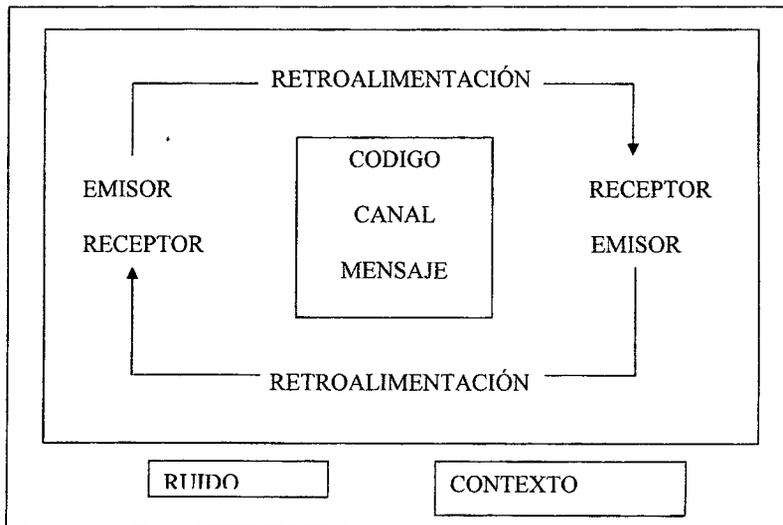
⁸⁶ *Diccionario de la Comunicación*. Ignacio H de la Mota.

⁸⁷ Reyzábal, María Victoria. *Propaganda y Manipulación*, 1999. Pág 31

Elementos de la Comunicación:



Fuente: Modificado a partir de R Jakobson (citado por Feliú García).adaptado.



⁸⁸ Vidales Delgado, Ismael. Teoría de la Comunicación, 1995. Pág 12

Emisor Receptor

Receptor Emisor Cualquiera de estos dos papeles es el que nos corresponde en el principio de un proceso de comunicación, el emisor es el ente que envía el mensaje. El receptor es el que recibe el mensaje, en ambos casos puede ser una persona, un grupo, una entidad, etc.

Código: Se refiere al uso de palabras, frases o expresiones que nos sean comunes, o sea, que podamos entender tanto emisores como receptores.

Canal: En la comunicación entre dos personas puede mediar el aparato fonador –que reproduce la voz-, o bien, pueden además comunicarse a través de canales externos a ellos: teléfono, carta, computadora, etc.

Mensaje: Este se puede definir como la idea o pensamiento en sí que queremos transmitir. Por ejemplo: si queremos avisar a alguien sobre la posibilidad de lastimarse, podemos utilizar palabras, pero, nuestro mensaje será el transmitir el hecho mismo a nuestro receptor de que existe peligro.

Retroalimentación: Esto no es más que cuando la persona que ha estado recibiendo un mensaje regresa la respuesta de una u otra manera. Notemos que esta persona pasa entonces de receptor a emisor, cambio inverso que también sufre quien envió primero un mensaje, pues pasa a ser receptor. Es importante hacer notar que la retroalimentación puede adoptar diferentes formas, y manifestarse a través de diversos canales, incluso distintos del que sirvió de soporte a la emisión primaria.

Contexto: Este es el elemento más amplio en el proceso de comunicación, pues hace referencia al contexto actual –situación en la que nos encontramos en el momento de la comunicación-, y al contexto histórico o sea, toda la experiencia de nuestras vidas particular y colectivamente.⁸⁹

La diversidad de los problemas de la comunicación es todavía mayor que el número de formas para comunicar.

Si el mundo esta en proceso, entonces los significados están en proceso. El lenguaje y la comunicación necesitan reflejar la naturaleza cambiante tanto del mundo como de los significados, la exactitud de la comunicación esta obstaculizada o limitada por la naturaleza del proceso del mundo y por la incapacidad de los sistemas de comunicación para describir totalmente este proceso. Así pues la comunicación sobre la realidad no es lo mismo que la realidad en sí, la abstracción elimina detalles y características en cada nivel.

La comunicación efectiva requiere que las personas involucradas empleen palabras a las cuales se fijen significados similares. La comunicación total o perfecta es imposible porque no hay dos personas que tengan exactamente la as mismas experiencias, en toda comunicación se presentan las inferencias o las interpretaciones.

Se acepta generalmente que la comunicación eficaz cumple cuatro requisitos:

- Primero, el mensaje debe ser diseñado y transmitido de manera que atraiga la atención.
- Segundo, el mensaje debe ser percibido correctamente por el receptor.
- Tercero, el mensaje debe despertar necesidades básicas y señalar la manera de satisfacerlas.

⁸⁹ Ibid. Pág 15-20

- Cuarto, la manera de satisfacer la necesidad debe ser aceptable para la situación social del probable público.

Clasificación de los actos de comunicación:

1. Comunicación Personal: El emisor y el receptor interactúan.
2. Comunicación de Masas: No existe interacción entre emisor y receptor, puesto que éste es anónimo y heterogéneo (masa).

Se puede dividir en:

- a) Comunicación social: Busca la transmisión de conceptos, gustos, creencias, ideologías... Su finalidad puede ser informar, educar, entretener, convencer, persuadir (propaganda)...⁹⁰

a.1. Propaganda: La propaganda es el "intento sistemático de un individuo (o individuos) interesado en controlar las actitudes, y por consiguiente, las acciones de grupos de individuos mediante el empleo de la sugestión" (Doob, W.: 1966,240).

"Es una técnica científica que, ya sea por medio de una acción continua o por la utilización racional o metódica de ciertos medios, tiene por objeto provocar la adhesión de la masa a una idea o una doctrina, de obtener el apoyo de su opinión, de empujarla hacia una determinada conducta". (Driencourt, J.: 21-26).

"Una de las partes de la información persuasiva que constituye una fuerza irremplazable en la conquista del poder y en su mantenimiento, tanto más eficaz cuanto más se aleja en su técnica de la que le es característica por el abuso que se ha hecho de ella. Difusión de mensajes con fines de ganar adeptos para una causa social, política o religiosa, sin ánimo de lucro, y cuya técnica es a veces muy similar a la empleada a las campañas de publicidad comercial. En algunos países de Hispanoamérica es sinónimo de publicidad".⁹¹

- b) Comunicación Comercial: Su propósito es impulsar al receptor para que consuma bienes o servicios. Forma parte de lo que se conoce como mercadotecnia. Incluye diversas actividades:

b.1. Publicidad: Consiste en difundir a través de diversos medios un mensaje pagado acerca de las bondades de los servicios y/o productos, de cierta empresa o institución.⁹²

"Arte, ciencia, y técnica utilizados convenientemente en la realización oral, visual o impresa de un mensaje con fines comerciales, que informan de un producto o servicio o beneficio y, como consecuencia, despierta en el destinatario el deseo de su adquisición".⁹³

b.2. Promoción de Ventas: Se basa en el contacto personal con el comprador y en la utilización de técnicas propias (cupones, bonificaciones, muestras...)⁹⁴

b.3. Relaciones Públicas: Se centra en actividades dirigidas a crear una actitud positiva hacia la empresa o entidad y sus productos, mediante la organización de determinados actos (deportivos, benéficos, culturales...)⁹⁵ "Actividad profesional cuyo fin es, mediante gestiones personales o el empleo de las técnicas de difusión y

⁹⁰ Reyzábal, María Victoria. Propaganda y Manipulación. Pág 32

⁹¹ Diccionario de la Comunicación. Ignacio H. de la Mota

⁹² Reyzábal, María Victoria. Op. Cit. Pág 33

⁹³ Loc. Cit.

⁹⁴ Loc. Cit.

⁹⁵ Reyzábal, María Victoria Op Cit. Pág 34

comunicación; informar sobre personas, empresas, instituciones, etc.; a fin de moldear, influir y dirigir la opinión de personas o equipos en su favor tratando de prestigiarlos dentro de la filosofía de "hacerlo bien y hacerlo saber".⁹⁶

b.4. Publicidad no pagada o Publicity: Conjunto de menciones, referencias, acciones (reseñas en prensa, exhibiciones en TV), discursos... relacionados con la empresa o el producto y que -al menos en teoría- son gratuitos.⁹⁷

En la actualidad debido a la globalización son más y más las empresas y corporaciones que cambiaron de Relaciones Públicas a utilizar el término de Comunicaciones Corporativas, porque su campo de acción se ha expandido por las relaciones internacionales.

En una encuesta realizada en Estados Unidos a 500 grandes empresas de la Revista Fortune, por Owyers Pr Services Report, descubrió que el término más utilizado para referirse a las Relaciones Públicas es el de "Comunicación Empresarial".

La Popularidad del término "Comunicación Empresarial" se debe a la idea que es más genérico que el de Relaciones Públicas, que con frecuencia, se percibe de forma errónea tan sólo como relaciones con los medios de comunicación social. Muchos autores afirman que Comunicación Empresarial, abarca todas las comunicaciones de la empresa, incluyendo la publicidad, las comunicaciones de marketing, los asuntos públicos, las relaciones con la comunidad y la comunicación con los empleados.

En Guatemala todavía seguimos utilizando el término de Relaciones Públicas debido al atraso en el desarrollo de las actividades identificables sin claridad por parte de cada área de la comunicación. La globalización en gran medida ha aportado que las actividades inter-empresas a nivel local e internacional hayan producido cambios a sus relaciones mutuas por lo que se necesitó de un concepto que ayudara a ampliar las actividades propias de las Relaciones Públicas, por eso mundialmente hay una tendencia por el uso de dicho término.

Una propuesta interesante en este sentido es la de Salomón, al distinguir entre eventos "simples", "informativos" y "comunicacionales"; los primeros serían aquellos que sólo se representan a ellos mismos, es decir, no dan a conocer ni revelan nada desconocido al sujeto que los percibe. Los segundos representarían algo pero hacia ellos mismos; es decir, informan, dan a conocer al sujeto algo relacionado con el mismo evento, no con otro aspecto de la realidad. Por último los propiamente comunicacionales son aquellos en los que se atribuye intencionalidad comunicativa de las fuentes, son percibidos como mensajes intencionales.

Clasificación de los actos de comunicación en función de la relación entre emisor y receptor:

1. Comunicación Unidimensional: La basada en la propia reflexión del individuo (es decir, emisor y receptor son la misma persona).

2. Comunicación Bidimensional: La que se establece entre dos personas.

3. Comunicación Pluridimensional: Se refiere, especialmente, a la comunicación de masas. En ella se realiza un enlace unilateral entre una fuente emisora, que puede ser un individuo, aunque no es condición necesaria, y un conjunto receptor, calificado generalmente de público. Como complemento de esa transferencia inicial se puede establecer un cambio entre los

⁹⁶ Loc. Cit.

⁹⁷ Loc. Cit.

elementos del conjunto, es decir, entre los individuos, en principio indiferentes, que componen la masa.⁹⁸

Esquema de posibles relaciones entre emisor y receptor:

1. DIRECTA o cara a cara: Emisor y receptor coinciden en tiempo y espacio	A) UNILATERAL	I. PRIVADA	Por ejemplo, una confidencia
		II. PÚBLICA	Por ejemplo, un mitin
	B) RECÍPROCA	I. PRIVADA	Por ejemplo, una conversación
		II. PÚBLICA	Por ejemplo, un coloquio emitido por los medios de comunicación o, simplemente, escuchado por personas que no participan en él
1. INDIRECTA: Implica una distancia espacial y/o temporal entre emisor y receptor	A) UNILATERAL	I. PRIVADA	Por ejemplo, una carta
		II. PÚBLICA	Por ejemplo, la comunicación a través de los medios de comunicación de masas
	B) RECÍPROCA	I. PRIVADA	Por ejemplo, una conversación telefónica
		II. PÚBLICA	Por ejemplo, un diálogo o coloquio emitido a través de los medios de comunicación masivos (en el que podría participar el público)

Funciones de la Comunicación:

Las funciones que incluimos son las de comunicación de masas, debido a que en ella se encierran todas las demás disciplinas objeto de estudio.

- La vigilancia del entorno, revelando todo lo que podría amenazar o afectar al sistema de valores de una comunidad o de las partes que la componen.
- La puesta en relación de los componentes de la sociedad para producir una respuesta al entorno.
- La transmisión de la herencia social.

Ruidos de la Comunicación:

Existen elementos dentro del proceso de comunicación que impiden que el mensaje llegue al interlocutor, exactamente como el emisor lo desea. Esto debido a que existen circunstancias

⁹⁸ Loc. Cit.

que condicional el proceso y que impiden que la comunicación sea totalmente transparente. O barreras que impiden la plena comprensión del mensaje.

La comunicación se ve afectada por el ambiente en que ésta ocurre, los componentes del ambiente pueden ser clasificados como: físicos, psicológicos y verbales; el lugar en el cual se expresan las palabras, el momento de su expresión y las actividades circundantes, forman el ambiente físico. Las experiencias de los que se comunican, las condiciones físicas y mentales que prevalezcan y la psicología de los participantes determinan el ambiente psicológico.⁹⁹

Por eso la importancia de utilizar un lenguaje muy sencillo y de conocimiento popular, porque los significados serán mejor recibidos y menor será el grado de disfunción debido a que el uso de ese lenguaje es más reiterativo y permanente.

Clases de Comunicación:

Podemos diferenciar muchas clases de comunicación partiendo de la función que esta realiza; así podemos hablar de comunicación educativa, comunicación alternativa, comunicación social, etc.

Comunicación Social: busca la transmisión de conceptos, gustos, creencias, ideologías... Su finalidad puede ser informar, educar, entretener, convencer, persuadir.

Comunicación Alternativa: es una comunicación horizontal, donde no existen guías o dirigentes, sino promotores. Es una comunicación con fines educativos que propone, no impone. Es una comunicación que promueve la crítica y la participación.¹⁰⁰

"Una manera diferente de hacer comunicación, tanto por los contenidos como por la forma del discurso, de organizarse para producirla, lograr espacios en los medios dominantes, o bien generar sistemas propios y de colaborar en la utilización distinta de los mensajes por parte de los destinatarios." Prieto (1994:78)

En el primer modelo de comunicación alternativa, propuesto por Prieto, se distinguen ocho elementos: emisor, mensaje, código, medios, receptor, referente, marco de referencia, y formación social. El también distingue cuatro intencionalidades: mercantil, propagandística, estética y educativa.

La principal crítica a lo alternativo fue que ponía excesivo énfasis en el mensaje y en los productores y descuidaba el proceso de recepción. Esto puede notarse por el modelo de comunicación que propone Prieto, agregándole el factor de formación social.

Comunicación Educativa: La educación es un proceso-institución por el que se transfieren o imponen a la generación ascendente las ideas acumuladas, las normas, el conocimiento y las técnicas de la sociedad. La esencia de la educación consiste en inculcar a un individuo el acervo mental de otro.¹⁰¹ La comunicación educativa es la que se realiza a los individuos o grupos con el fin de trasladar conocimientos acumulados por generaciones, sistematizando los contenidos; utilizando el proceso comunicativo de diversas formas así sea el sujeto al cual educan.

"Se ha perdido de vista que la lógica con que opera el discurso publicitario es bien diferente a la que corresponde a un mensaje destinado a informar y educar para el desarrollo rural. El primero tiene a su favor toda una cultura de consumo y vende productos que se puede elegir

⁹⁹ Vidales Delgado, Ismael. Op. Cit. Pág 30

¹⁰⁰ Hicks, Herbert G. Administración de Organizaciones. Págs 389-402

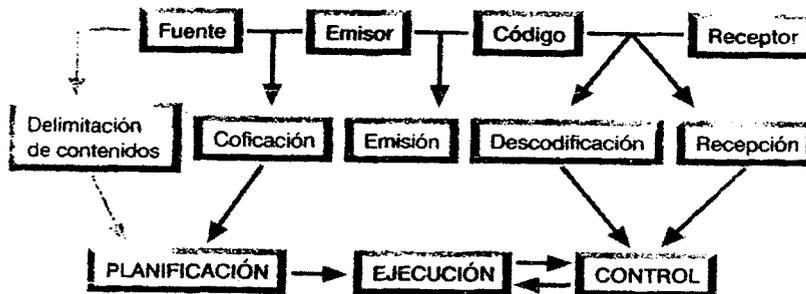
¹⁰¹ Loc. Cit.

comprar o no. El segundo pretende formar y educar para incorporar a las prácticas sociales nuevas tecnologías y maneras de producir para vivir mejor".¹⁰²

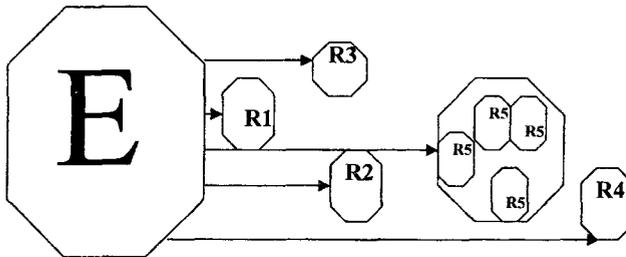
Según estas definiciones y conceptos, en la comunicación alternativa se dice que es con fines educativos que promueve la crítica y la participación; sin embargo no se esta diferenciando a la comunicación alternativa como tal sino sólo se refiere a sus fines, la diferencia que podemos inferir son los conceptos de crítica y participación, porque en la educación se trasladan conocimientos sistematizados. La comunicación es sólo una, la división que podemos hacer de ella puede partir de varios elementos o factores dependiendo del objetivo que se persiga; podemos hacer el proceso comunicativo haciendo énfasis en el receptor o el mensaje y así sucesivamente. La comunicación alternativa, no es una forma diferente de comunicar y ninguna otra clasificación de comunicación que se pretenda dar, estas sólo son ramas donde la comunicación puede participar.

Modelos de Comunicación:

Modelo Analítico de Comunicación:



Modelo Múltiple de Comunicación:



¹⁰² R, Davis, Kenneth. Administración en Mercadotecnia. Págs 500-504

Estrategia:

“Conjunto de reglas encaminadas a tomar la decisión mejor en cada momento.”¹⁰³

El concepto de estrategia ha sido desarrollado por la ciencia administrativa en todas sus dimensiones; diversos exponentes tienen su particular punto de vista para incluirla ya sea dentro de cada fase administrativa o como una etapa más dentro de la planeación.

Las fases que prevalecen en todas las teorías, con algunas diferencias de denominaciones que no resultan diferencias sustanciales sino de forma, son: La Planeación, organización, dirección, ejecución y control. De éstas, la planeación es relevante para este estudio, porque es en esa fase donde se concretan y concentran los objetivos y enfoques generales.

La planeación: desde el punto de vista organizacional la planeación esta interesada en (1) establecer las metas u objetivos organizacionales; y (2) determinar el enfoque por medio del cual se van alcanzar los objetivos; la planeación determina hacia dónde va la organización y los métodos generales que usará para llegar.

De la planeación se derivan los planes, que pueden ser: planes de permanentes o de un solo uso. Las políticas, reglas y procedimientos son ejes transversales que van aparecer en todos los planes, sean de un solo uso o permanentes; todos estos elementos son los que determinan la planeación administrativa de una organización; se puede sostener que este proceso es objetivo. Se incluye entonces los planes estratégicos, su proceso es subjetivo, porque parte de cálculos meramente hipotéticos planteados por la persona a cargo de la organización o de esa fase en particular.

Los planes usados por los varios niveles de la administración se derivan de los objetivos organizacionales.

Planes permanentes: incluyen las políticas, los procedimientos y las reglas.

Políticas: los enunciados generales que guían la toma de decisiones. Estas definen los límites dentro de los cuales pueden tomarse decisiones y dirigen las decisiones hacia el logro de los objetivos.

Procedimientos: es cuando la organización desea alcanzar un alto grado de regularidad en un evento que se repite con frecuencia, una serie de pasos que deben seguirse para la satisfacción de una política.

Reglas: son enunciados específicos de lo que puede o no puede hacerse. La formulación y comunicación de las reglas proporciona los medios para informar a los miembros de la organización exactamente cuáles son los límites de un comportamiento aceptable.¹⁰⁴

Planes de un solo uso: los planes de un solo uso operan con un solo propósito, están diseñados para lograr objetivos específicos —por lo general en un corto espacio de tiempo— los presupuestos, los programas y los proyectos son ejemplos de planes para un solo propósito.¹⁰⁵

Planes estratégicos: los planes estratégicos están relacionados con los grandes asuntos que afectan en forma vital al desarrollo de la organización. La planeación estratégica pone especial atención a los factores económicos y tecnológicos ambientales que son relativamente incontrolables. Se pone énfasis en la predicción de comportamiento futuro de las variables

¹⁰³ Roda Salinas F.J./ Beltran De Tena. Op. Cit. Pág 38

¹⁰⁴ Aula Phillip H. y otros autores. Relaciones Públicas y Tácticas. Pág 197

¹⁰⁵ Diccionario de Sociología. Henry Pratt

externas y en la formulación de cursos de acción alternativos a la luz de los eventos que se esperan.¹⁰⁶

Koontz, plantea que las políticas y estrategias son las directrices en todas las áreas, sin embargo en la administración se trata que los componentes sean estables, mientras que las estrategias son cambiantes porque dependen directamente de factores no controlables o por lo menos con un grado mínimo de control; la planeación estratégica como una parte de la administración en su totalidad, me parece la más indicada, debido a su factibilidad para especializarse en estrategias, porque sólo a eso debe dedicarse, mientras que si las estrategias con ejes transversales en todos los planes y áreas podría traer problemas de adaptación, por su declive a los cambios continuos.

El Proceso de la planeación estratégica:

Aunque los pasos específicos en la formulación de la estrategia pueden variar, el proceso puede desarrollarse al menos conceptualmente, en torno a los elementos fundamentales siguientes:

1. Los diversos insumos organizacionales.
2. El perfil de la empresa; es usualmente el punto de partida para determinar en dónde está la compañía y a dónde debe ir.
3. El perfil de la empresa es configurado por su personal, especialmente por los gerentes de alto nivel y su orientación es importante para configurar las estrategias.
4. El propósito y los objetivos principales son los puntos finales hacia los cuales se dirigen las actividades de la empresa.
5. El ambiente externo presente y futuro debe evaluarse en términos de amenazas y oportunidades.
6. El ambiente interno de la empresa deberá investigarse y evaluarse en lo que toca a sus recursos, lo mismo que sus fuerzas y debilidades.
7. Las alternativas estratégicas se desarrollan con base en el análisis del ambiente externo e interno.
8. Las diversas estrategias tienen que evaluarse cuidadosamente antes de tomar la decisión. Otro elemento crítico en la elección de una estrategia es la habilidad de escoger el momento oportuno.
9. Retroalimentación y control.
10. Prueba de consistencia y la preparación para planes de contingencia.¹⁰⁷

Comunicación en una Organización:

En una organización todo el mundo se dedica a la comunicación por razones pragmáticas, empero existen dos grandes grupos a los cuales debe dirigir cada uno con sus planes específicos para el logro de los objetivos propuestos, estos son: la comunicación interna de la organización y la comunicación externa de la organización. En la comunicación interna podemos incluir, la comunicación de directivos y demás puestos de mando; en la comunicación externa, podemos incluir al Marketing o la Propaganda según sea el caso; en cualesquiera cumplen con funciones específicas.

Funciones de la Comunicación en una Organización:

- Realizar cambios para influir en las acciones tendientes al bienestar de la misma.
- Medio de unificar la actividad organizada.

¹⁰⁶ Grajeda, Luis David. Comunicación Educativa.

¹⁰⁷ Diccionario de la Comunicación. Iganacio H. de la Mota

- Hacer productiva la información y lograr metas.
- Estar informado e informar a otros.
- Dirigir a otros o ser dirigido o instruido.
- Creación de la imagen.

Estrategia de mercadotecnia: Es todos los casos, las estrategias de mercadotecnia de una empresa se puede describir como una combinación de dos elementos básicos: las metas de mercado y la composición de mercadotecnia:

1. Metas de mercado: en este caso, la administración juzga factores que influyen en la demanda, tan importantes como el crecimiento y el tamaño del mercado y la fuerza de la competencia.
2. La composición de mercadotecnia: incluye la combinación de cuatro variables. Estas variables son: el producto (líneas de productos), el canal de distribución, el programa de promoción y el precio.

Criterios de la estrategia de mercadotecnia:

El objetivo consiste en indicar algunas de las cuestiones más generales y fundamentales que se deben resolver. Se aplicarán los cinco criterios siguientes:

1. Consistencia interna: Se refiere a la interrelación y la compatibilidad que debe haber entre la estrategia de mercadotecnia y los objetivos correspondientes. Además, la meta de mercado y los diversos elementos de la composición de mercadotecnia deben ser también consistentes.
2. Consistencia externa: Aquí se tiene que juzgar la eficacia de la estrategia de mercadotecnia en cuanto su relación con el ambiente, las tendencias del mercado, las disposiciones del gobierno y la competencia, representan fuerzas ambientales ajenas a la empresa.
3. Capacidad de recursos: Tres de los recursos principales son: el dinero, la mano de obra y la instalación.
4. Tiempo: Esta dimensión presenta dos características: En primer lugar esta la duración de una estrategia. Una segunda dimensión de tiempo esta relacionada con el otro criterio, la consistencia externa. En el caso de la introducción de un nuevo producto. Primero hay que convencer a los consumidores de que necesitan el producto, antes de exponer las ventajas de una marca sobre la otra.
5. El grado de riesgo: una de las bases es el monto absoluto de los recursos que habrá que comprometer, esta es la proporción de los recursos de la empresa que tendrán que ser asignados al programa de mercadotecnia.¹⁰⁸

Comunicación en Mercadotecnia:

El manejo eficaz de la comunicación de mercadotecnia exige políticas bien definidas que permitan optimizar las sumas gastadas y su distribución entre las diferentes formas de comunicación. La experiencia anterior junto con la experimentación puede proporcionar la base objetiva necesaria para tomar decisiones. Esta fase de la administración de mercadotecnia, sin embargo, puede aprovechar directamente los conceptos teóricos que se derivan de las ciencias del comportamiento. Al modelar el comportamiento del comprador mediante las técnicas de simulación, y aplicar los métodos rigurosos del científico

¹⁰⁸ Hicks Herbert G. Op. Cit. Págs 295-305

administrador, el ejecutivo de mercadotecnia puede mejorar decisiones que con mucha frecuencia han sido resueltas de manera subjetiva.¹⁰⁹

Distintas estrategias propagandísticas:

Una determinada organización/institución impulsa una campaña propagandística, con el objeto de:

- Mantener una posición privilegiada en la sociedad;
- Movilizar la sociedad para alterar el orden establecido y alcanzar mayores cuotas de poder.

Los recursos de la propaganda son tan diversos que resultaría imposible hacer una sistematización exhaustiva. F. Mnne (1980:159) sugirió los siguientes principios básicos:

1. Regla de la simplificación. Exige reducir la información al mínimo. Los lemas políticos y en general, los eslóganes constituyen un buen ejemplo.
2. Regla de la exageración. Implica ofrecer únicamente los contenidos favorables al emisor, enfatizándolos al máximo.
3. Regla de la orquestación. Se debe repetir una y otra vez la idea central, variándola de acuerdo con las características del medio y de la audiencia.
4. Regla de contagio. Para crear unanimidad se recurre a ideas comunes (la amistad, la solidaridad...), al testimonio de personas con prestigio o populares o a expresiones masivas que favorezcan la impresión de unidad.¹¹⁰

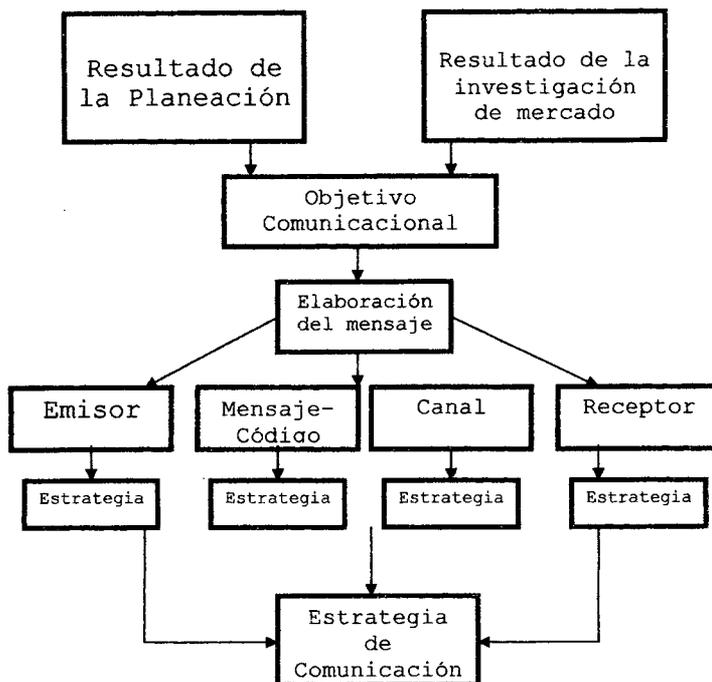
Estrategias de comunicación:

Las estrategias de comunicación son los diferentes pasos que debemos seguir para la obtención de los objetivos propuestos en el campo comunicacional; estos pasos deben ir debidamente identificados y delimitados según las diferentes modalidades comunicacionales que elijamos como las mejores a la necesidad del ente rector de origen, según su naturaleza y propósito dentro de la sociedad. "el papel preciso y preciado que están llamadas a jugar las estrategias de comunicación es el de hacer de pegamento de las fracturas sociales y el tender puentes entre las distintas partes de los conflictos/oportunidades y entre las organizaciones y sus públicos (...)" (Rafael Alverto Pérez: 2004:In)

¹⁰⁹ Ibid. Pág 306

¹¹⁰ Ibid. Págs 310-315

Propuesta de un Esquema de Estrategia de Comunicación:



Promoción:

Acción informativa o de opinión, pensada y realizada con la intención de crear y estimular el interés a favor de una persona física o jurídica, o cosa para el logro de un fin concreto. También, creatividad dedicada a la introducción de un producto o servicio o intensificar su cuota de mercado, por lo general con degustación del artículo o uso o disfrute del servicio correspondiente. ¹¹¹(32)

Difusión:

Alcance de un medio en cuanto a audiencia, en la distribución de sus ejemplares, en el caso de los impresos, o de alcance en perfectas condiciones de su señal de emisión, en los electrónicos. En el caso de la prensa el número de ejemplares resultantes de sumar las cifras de inscripciones, de venta al número y de servicios regulares. ¹¹²(33)
En la promoción prevalece el elemento intencionalidad, mientras que en la difusión, el elemento característico es el alcance que tiene para llegar al público.

¹¹¹ Kenneth R. Davis. Op. Cit. Pág 22

¹¹² Koontz Harold y Wwihridi Heinz. Administración. Pág 250

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 METODOLOGÍA

Para realizar este trabajo de investigación se atendió a los parámetros que establece el método científico, se utiliza para todo el trabajo de acopio de información; primero la observación, estructura y participativa, para llevar a cabo esta tarea se realizó cuestionarios que fueron llenados con los datos que proporcionaron el personal de las áreas de Comunicación Social y de Educación de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Luego el método descriptivo y documental, se utilizó en la reseña histórica del contenido de varios informes elaborados por diferentes organismos pro derechos humanos y libros acerca del tema, así como también todos los informes circunstanciados de la Procuraduría de Derechos Humanos desde su inicio hasta el año 2004. Para el estudio del contenido se utilizó el método analítico-sintético; tomando cada uno de los elementos que contiene el marco teórico cotejándolo con la observación. Además en el análisis de resultados se auxilió del método deductivo para esto se dividieron en subgrupos de género, o sea hombres un subgrupo y mujeres el otro subgrupo dentro de cada grupo.

3.2 OBJETIVOS

3.2.1 Objetivo General:

- Determinar cuáles son las principales estrategias de comunicación de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

3.2.2. Objetivos Específicos:

- Establecer las características de las principales estrategias de comunicación en la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Analizar los elementos principales que conforman las estrategias principales de comunicación en la Procuraduría de los Derechos Humanos.
- Comprender los principales métodos de difusión comprendidos en las estrategias de comunicación de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

3.3 SUJETOS/MUESTRA

La decisión de cuál sería la muestra, llegó a establecerse por el grado a que pudieran estar expuestos al tema, independiente del tiempo que tienen de conocerlo; esto llevo a elegir a dos grupos: uno que fuera especialista del tema, y el otro, relativamente ajeno al tema. Se escogió a los alumnos de la Maestría de los Derechos Humanos, como el grupo especializado; y a las Facultades de Agronomía y Farmacia, como el grupo relativamente ajeno al tema. La muestra esta constituida por 24 personas cada grupo, se tomó de base el número de individuos que reciben clase en la maestría.

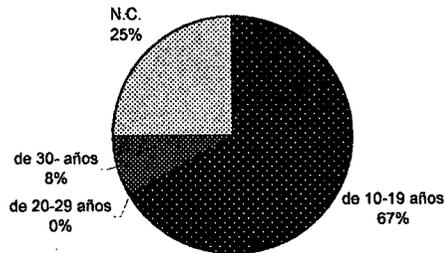
CAPÍTULO IV

4. 1 RESULTADOS Y GRÁFICAS

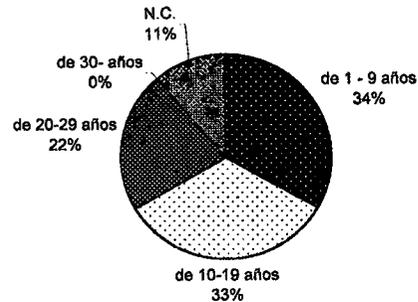
FEMENINO

Femenino

Maestría de Derechos Humanos



Ajena al tema

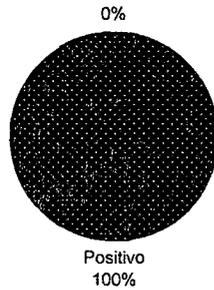


Pregunta 1: Desde cuándo ha escuchado el término "Derechos Humanos"

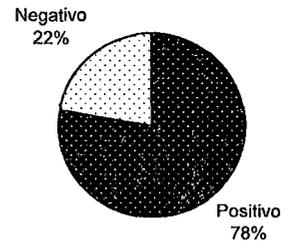
Los datos demuestran que las personas entrevistadas en la maestría de derechos humanos tienen un margen de conocimiento acerca del tema mayor que los ajenos al tema, por ejemplo los rangos de 1 a 9 años un 34% pertenece a los ajenos al tema y un 0% a los de la maestría; en el de 10 a 19 años un 33% pertenece a los ajenos al tema y un 67% a los de la maestría

Femenino

Maestría de Derechos Humanos



Ajena al tema

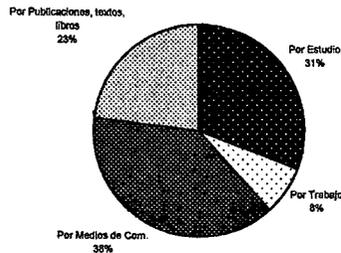


Pregunta 2: Qué piensa acerca de los derechos humanos

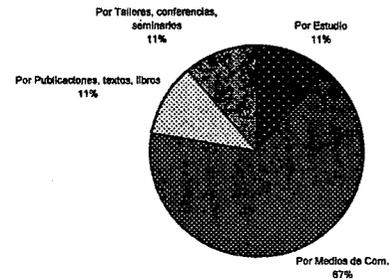
Los datos demuestran que todos los entrevistados en la maestría de derechos humanos coinciden en ver el tema de los derechos humanos como positivo; mientras que los ajenos al tema un 78% piensa que es positivo y un 22% opina que es negativo. En general puede decirse que la mayoría ve el tema de los derechos humanos como positivo.

Femenino

Maestría de Derechos Humanos



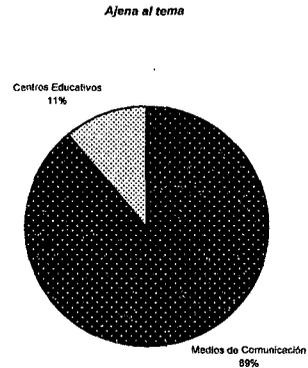
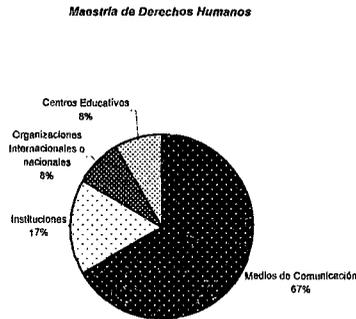
Ajena al tema



Pregunta 3: De qué manera se ha enterado sobre temas de derechos humanos

Los datos revelan que los entrevistados en la maestría de derechos humanos, en la categoría de Medios de Comunicación tienen el mayor porcentaje con un 38%; Por estudio tiene la segunda posición con un 31%; la tercera posición la ocupa: Por publicaciones, textos, libros con un 23% y la última la ocupa: Por trabajo, con un 8%; mientras que los ajenos al tema en la categoría: Por Medios de Comunicación tienen también el mayor porcentaje con un 67%; y la segunda posición la ocupan conjuntamente las categorías: Por estudio, Por talleres, Por publicaciones. Se puede observar que las personas de la maestría tienen acceso a la información sobre derechos humanos paralelamente con Medios de Comunicación y Por Estudio; mientras los ajenos al tema su mayor fuente de información son los Medios de Comunicación.

Femenino

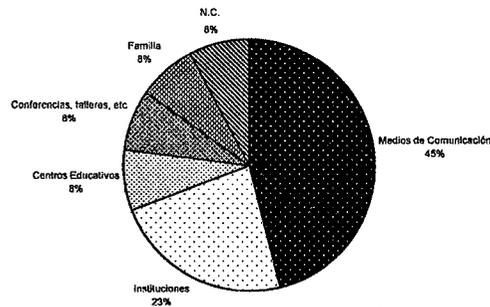


Pregunta 4a: Qué medio considera usted, es el que difunde con mayor frecuencia el tema de derechos humanos

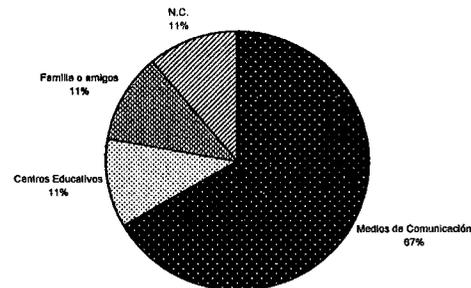
Los datos revelan que los entrevistados en la maestría de derechos humanos consideran que los Medios de Comunicación difunden con mayor frecuencia temas sobre derechos humanos, dicha categoría obtuvo el mayor porcentaje con un 67%, ellos opinan que el orden de mayor a menor difusión en los medios esta así: prensa, radio y televisión; segundo lugar lo obtuvo: Instituciones con un 17% (La PDH y el Sector Justicia); el tercer lugar conjuntamente lo obtuvieron las categorías de Centros Educativos y Organizaciones Internacionales y Nacionales con un 8%; mientras que los ajenos al tema consideran que los Medios de Comunicación difunden mayormente temas sobre derechos humanos con un 89% como primer lugar, coinciden en el orden de difusión con los de la maestría; y un 11% como segundo lugar a la categoría de Centros Educativos con un 11%. En ambos casos Medios de Comunicación obtuvo un amplio margen en comparación con las demás categorías.

Femenino

Maestría de Derechos Humanos



Ajena al tema



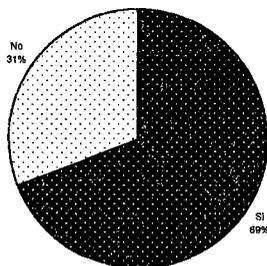
Pregunta 4b: Qué medio considera usted, es el que difunde con menor frecuencia el tema de derechos humanos

En cuanto a qué medio difunde con menor frecuencia, los entrevistados de la maestría de derechos humanos también consideran son los Medios de Comunicación (en donde la Televisión es el medio que menos difunde y luego la radio), el cual obtuvo el primer lugar con un 45%; seguido por las Instituciones con un 23% (en donde el gobierno en general es el que menos difunde y luego la PDH); luego las categorías de Familia, Conferencias, y Centros Educativos comparten un tercer lugar con un 8%; mientras que los ajenos al tema Medios de Comunicación obtuvo un 67% (coinciden también con los de la maestría en cuanto a los medios que menos difunden), en este caso el segundo lugar lo obtuvieron conjuntamente las categorías de Familia y Centros Educativos con un 11%. Se puede observar que para las categorías de Familia, Conferencias, y Centros Educativos comparten un tercer lugar con un 8%; mientras que los ajenos al tema los Medios de Comunicación cumplen una función más trascendental mientras que para los de la maestría lo cumplen tanto los medios de comunicación como las instituciones públicas.

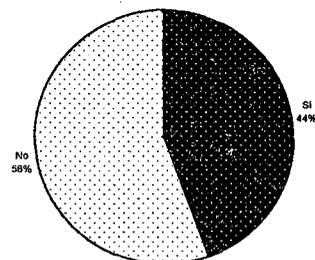
LIBRERIA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Femenino

Maestría de Derechos Humanos



Ajena al tema

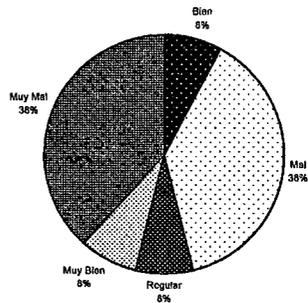


Pregunta 5: Cree que el mensaje es claro

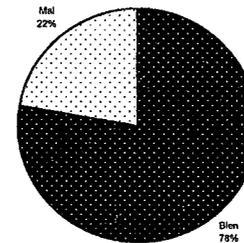
Los datos demuestran que para los de la maestría en derechos humanos consideran el 69% que son claros y el 31% que no son claros mientras que para los ajenos al tema, opinan en un 44% si son claros y un 56% no son claros los mensajes. En general se puede observar que tanto para los que están más involucrados en el tema de derechos humanos como para los que no están, los mensajes no se difunden con total claridad o con la claridad necesaria.

Femenino

Maestría de derechos humanos



Ajenos al tema

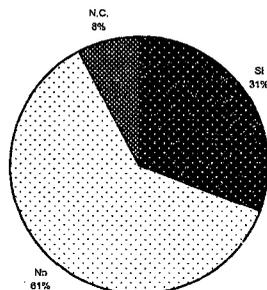


Pregunta 6: Cómo cree que Guatemala esta acerca del tema de los derechos humanos

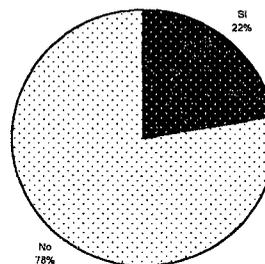
Los datos demuestran que para los entrevistados de la maestría de derechos humanos, Guatemala esta en un rango de Mal y Muy Mal acerca del tema de derechos humanos, los cuales obtuvieron el 38%; mientras que los ajenos al tema obtuvo un 78% en la categoría de Bien y un 22 % en la categoría de Mal. Se denota un índice más alto de opinión positiva en los ajenos al tema, y no así en los de la Maestría de Derechos Humanos que no consideran la categoría de Bien dentro del rango.

Femenino

Maestría de Derechos Humanos



Ajenos al tema

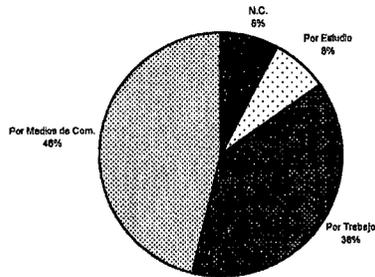


Pregunta 7: Considera que es efectiva la labor que realiza la Procuraduría de los Derechos Humanos

Los datos revelan que un 61% de los entrevistados en la maestría de derechos humanos consideran que no es efectiva la labor de la Procuraduría de los Derechos Humanos, y un 31% considera que si es efectiva; mientras que los ajenos al tema consideran en un 78% que no es efectiva su labor y un 22% que si. En general puede notarse que para ambos la labor que realiza esta Institución no es efectiva.

Femenino

Maestría de Derechos Humanos



Ajena al tema

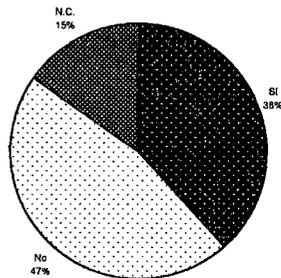


Pregunta 8: De qué manera se ha enterado de la labor que realiza la Procuraduría de los Derechos Humanos

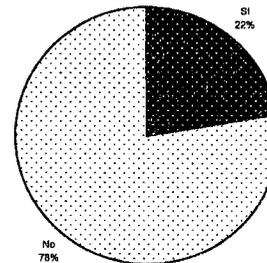
La fuente de información que según los entrevistados en la maestría de derechos humanos utilizaron para enterarse de lo que acontece en la Procuraduría de los Derechos Humanos, como primer lugar está los Medios de Comunicación con un 46%, cabe destacar que para ellos el medio de donde se enteran en su mayoría de dichos temas es la prensa escrita; en segundo lugar lo obtuvo la categoría Por trabajo con un 38%; y la categoría Por estudio obtuvo un 8% obteniendo el tercer lugar de importancia; mientras que para los ajenos al tema obtuvo como primer lugar como fuente de información los Medios de Comunicación con un 62%, aquí aparece la categoría de No se ha enterado con un 13%, lo cual quiere decir que no sabe cuál es la labor de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Las categorías de Familia y Por Publicaciones obtuvieron un 13% y 12% respectivamente.

Femenino

Maestría de Derechos Humanos



Ajena al tema

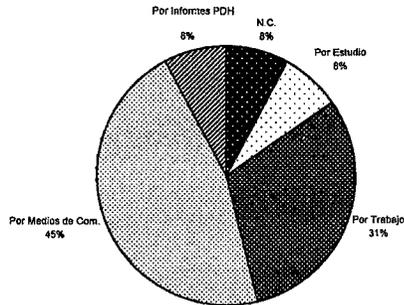


Pregunta 9: Considera que es efectiva la labor que realiza el Procurador de los Derechos Humanos

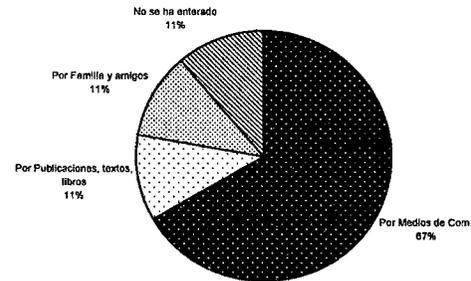
Los datos revelan que para los entrevistados de la maestría de derechos humanos un 38% opina que si es efectiva, un 47 % opina que no lo es; mientras que para los ajenos al tema un 22% opina que si es efectiva y un 78% opina que no lo es. Puede notarse que para los de maestría la opinión del no es efectiva difiere en poco margen al de la si es efectiva, en cambio para los ajenos al tema hay un porcentaje elevado que opina no es efectiva.

Femenino

Maestría de Derechos Humanos



Ajena al tema



Pregunta 10: De qué manera se ha enterado de la labor que realiza el Procurador de los Derechos Humanos

Los datos revelan que para los de la maestría de derechos humanos, un 45% se ha enterado por Medios de Comunicación, siendo el primer lugar, el 31% se ha enterado Por trabajo ocupando el segundo lugar de importancia en cuanto a las categorías; mientras que para los ajenos al tema un 67% se ha enterado por Medios de Comunicación y un 11% lo ocupan igualmente las categorías de: Por Familia, Por Publicaciones, y No se ha enterado que cobra relevancia debido a que es muestra de que no saben cuál es la labor del Procurador de los Derechos Humanos.

Otras Observaciones

1. Para las de la maestría en derechos humanos globalmente el tema sobre derechos humanos es positivo pero consideran que Guatemala esta mal o muy mal en cuanto al tema; mientras para las ajenas al tema, hay un porcentaje alto de positivo respecto al tema sin embargo a cómo esta nuestro país acerca de dicha temática asignaron un alto índice de bien.
2. Para las de la maestría en derechos humanos se enteran de la labor que realiza la Procuraduría de los Derechos Humanos por Medios de Comunicación y por trabajo; mientras las ajenas al tema se enteran casi sólo por Medios de Comunicación y hay un desconocimiento de la labor que ésta realiza. Además la categoría Por estudio sólo la incluyeron las de la maestría.
3. En cuanto a los medios que difunden con mayor y menor frecuencia, las de la maestría consideran que los Medios de Comunicación y las Instituciones son los que difunden con mayor frecuencia, siendo los porcentajes parecidos a esas dos categorías los que consideran que difunden con menor frecuencia. Para las ajenas al tema son los Medios de Comunicación y los Centros Educativos los que difunden con mayor frecuencia e igualmente le asignan un porcentaje parecido a esas dos categorías a los de menor frecuencia. Se puede notar que a pesar que consideran que son los Medios de Comunicación en donde más se enteran sobre temas de derechos humanos, ven una deficiencia de información, o también puede ser porque creen que son los más obligados para transmitir esa clase de mensajes.
4. En el caso del Procurador y la Procuraduría de Derechos Humanos, para las de la maestría, hacen una diferencia de labor, una, como Institución y la otra unipersonal que corresponde al Procurador; mientras que para las ajenas al tema, no hacen esta distinción, para ellas el Procurador y la Procuraduría de Derechos Humanos son lo mismo.
5. En general consideran que el medio de comunicación masiva que más difunde, es la prensa escrita, seguido de radio y televisión a los cuales debe ponérsele más atención para la difusión de más información.

4.1.1. Resultados Finales

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
BIBLIOTECA

1. Para las entrevistadas de la maestría en derechos humanos, globalmente el tema sobre derechos humanos es positivo, pero consideran que Guatemala esta mal o muy mal en cuanto al mismo; mientras para las ajenas al tema, hay un porcentaje alto de positivo respecto al tema, sin embargo, cómo esta nuestro país acerca de dicha temática asignaron un alto índice de bien.

2. Para las entrevistadas de la maestría en derechos humanos, se enteran de la labor que realiza la Procuraduría de los Derechos Humanos a través de Medios de Comunicación y Por Trabajo; mientras las ajenas al tema se enteran casi sólo por Medios de Comunicación y existe un desconocimiento de la labor que ésta realiza. Además la categoría Por estudio sólo la incluyeron las entrevistadas en la maestría.

3. En cuanto a los medios que difunden con mayor y menor frecuencia, las entrevistadas en la maestría, consideran que los Medios de Comunicación y las Instituciones son los que difunden con mayor frecuencia, siendo los porcentajes parecidos a esas dos categorías los que consideran que difunden con menor frecuencia. Para las ajenas al tema son los Medios de Comunicación y los Centros Educativos los que difunden con mayor frecuencia e igualmente le asignan un porcentaje parecido a esas dos categorías a los de menor frecuencia. Se puede notar que a pesar que consideran que son los Medios de Comunicación en donde más se enteran sobre temas de derechos humanos, ven en ellos una deficiencia de información, puede ser porque creen que son los más obligados para transmitir esa clase de mensajes y deberían transmitir más sobre ese tema.

4. En el caso del Procurador y la Procuraduría de Derechos Humano, para las entrevistadas en la maestría, hacen una diferencia de labor, una, como Institución y la otra, unipersonal que corresponde al Procurador; mientras que para las ajenas al tema, no hacen esta distinción, para ellas el Procurador y la Procuraduría de Derechos Humanos son lo mismo.

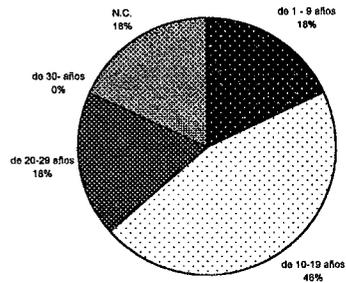
5. En general consideran que el medio de comunicación masiva que más difunde, es la prensa escrita, seguido de radio y televisión, a los cuales debe ponerse énfasis para la difusión de más información.

4. 2 RESULTADOS Y GRÁFICAS

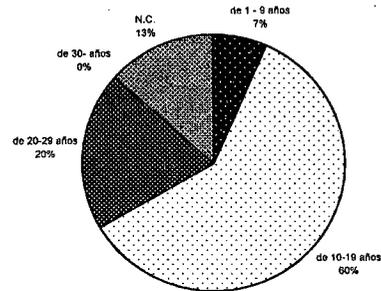
MASCULINO

Masculino

Maestría de Derechos Humanos



Ajenos al tema



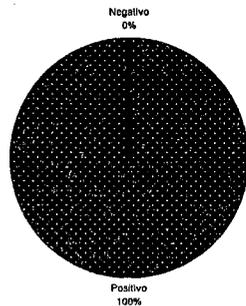
Pregunta 1: Desde cuándo ha escuchado el término "Derechos Humanos"

Los datos demuestran que los entrevistados en la Maestría de Derechos Humanos y los ajenos al tema están parejos en cuanto al conocimiento sobre el tema, ambos comparten un 64- y 67% respectivamente entre los rangos de 1-9 y 10-19 años sumados éstos dos y en el rango de 20-29 años tienen un 18 y 20% los de maestría y ajenos al tema respectivamente.

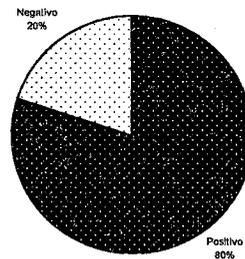
UNIVERSIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
BIBLIOTECA CENTRAL

Masculino

Maestría de Derechos Humanos



Ajenos al tema

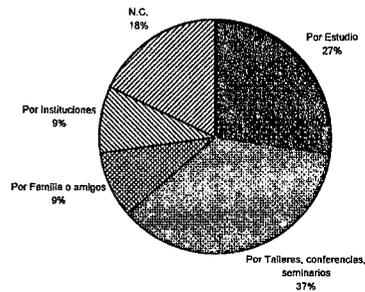


Pregunta 2: Qué piensa acerca de los derechos humanos

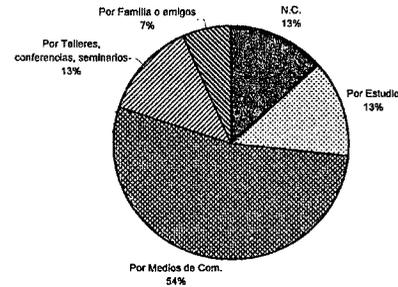
Los datos demuestran que los entrevistados en la maestría de derechos humanos todos coinciden en ver como positivo el tema, los ajenos al tema, un 80% opinan que son positivos y un 20% opinan que son negativos, el margen es mínimo con respecto a lo negativo podría decirse que en general ambos ven como positivo el tema de los derechos humanos.

Masculino

Maestría de Derechos Humanos



Ajenos al tema

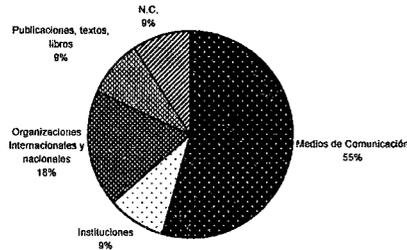


Pregunta 3: De qué manera se ha enterado sobre temas de derechos humanos

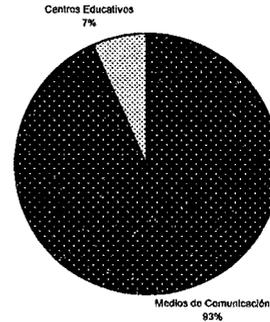
Los datos demuestran que los entrevistados de la maestría en derechos humanos de cómo ha obtenido la información del tema es a través de Talleres, conferencias o seminarios teniendo un 37%, un segundo lugar es Por estudio con un 27%; mientras los ajenos al tema tiene un porcentaje mayor y por lo tanto el primer lugar, Por Medios de Comunicación con un 54% y compartiendo los ajenos al tema están por medio de, Por Talleres, conferencias o seminarios y Por familia o amigos con un 13%.

Masculino

Maestría de Derechos Humanos



Ajenos al tema

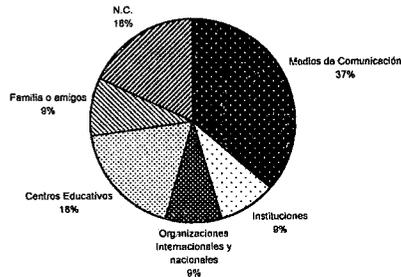


Pregunta 4a: Qué medio considera usted, es el que difunde con mayor frecuencia el tema de derechos humanos

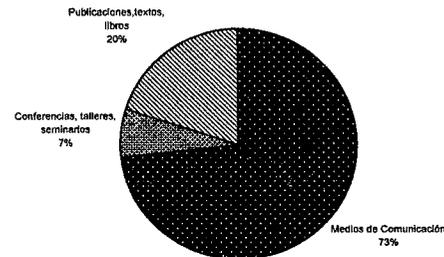
En los entrevistados de la maestría en derechos humanos consideran que los Medios de Comunicación son los que más difunden esos temas, obteniendo un 54% (prensa escrita y radio en ese orden son los que más difunden), Organizaciones Internacionales y en un segundo lugar con un 18%, un tercer lugar lo obtuvo Instituciones juntamente con Publicaciones, textos, libros con un 9%; mientras que los ajenos al tema consideran en un amplio margen que son los Medios de Comunicación los que más difunden con un 93% (prensa escrita, televisión y radio en ese orden de importancia en cuanto a difusión), y un 7% los Centros Educativos. En general podría decirse que ambos coinciden que los Medios de Comunicación son los que más difunden temas sobre derechos humanos.

Masculino

Maestría de Derechos Humanos



Ajenos al tema

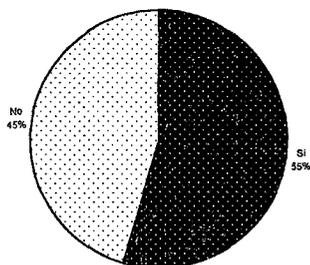


Pregunta 4b: Qué medio considera usted, es el que difunde con menor frecuencia el tema de derechos humanos

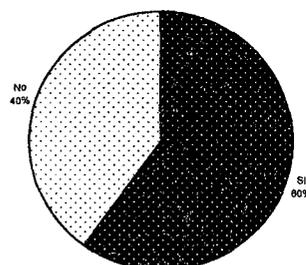
Los entrevistados de la maestría de derechos humanos opinan que los que menos difunden ese tema, son los Medios de Comunicación obteniendo un 37% (televisión y prensa en ese orden de importancia), el segundo lugar lo obtuvo Centros Educativos con un 18%, y el tercer lugar lo comparten, Familia o amigos, Organizaciones Internacionales y nacionales e Instituciones con un 9%; mientras los ajenos al tema consideran los Medios de Comunicación los que menos difunden con un 73% (radio, televisión y prensa), un segundo lugar a Publicaciones, textos y libros con un 20%, y un tercer lugar, Conferencias, talleres, seminarios con un 7%. Es interesante observar que tanto en los medios que más o que menos difunden ambos coinciden que son los Medios de Comunicación, haciendo énfasis en prensa escrita como el medio que más difunde y los que menos difunden radio y televisión.

Masculino

Maestría de Derechos Humanos



Ajenos al tema

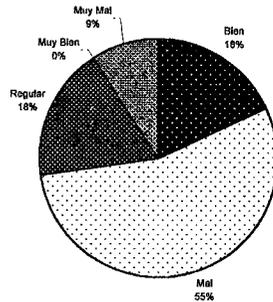


Pregunta 5: Cree que el mensaje es claro

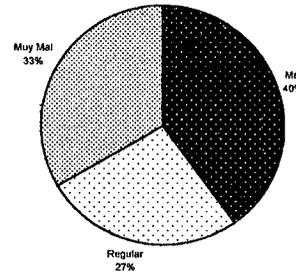
Los datos indican que para los entrevistados de la maestría en derechos humanos, un 55% considera que si son claros los mensajes sobre el tema, y un 45% opina que no son claros; mientras los ajenos al tema un 60% consideran los mensajes como claros y un 40% opina que no son claros. Se puede observar que según las opiniones de ambos, los mensajes sobre derechos humanos a que ellos han estado expuestos en general no son lo suficientemente claros.

Masculino

Maestría de Derechos Humanos



Ajenos al tema

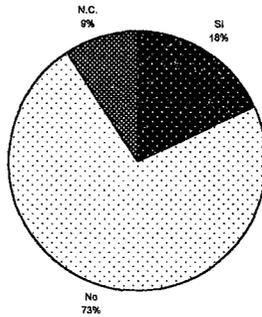


Pregunta 6: Cómo cree que Guatemala esta acerca del tema de los derechos humanos

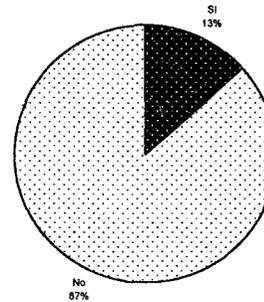
Los datos indican que para los entrevistados en la maestría de derechos humanos el 55% opina que esta Mal, comparten un 18% las categorías de Regular y Bien y un 9% considera que esta Muy Mal; mientras que los ajenos al tema, para un 40% esta Mal, teniendo un elevado porcentaje de Muy Mal con 33%, y un 27% opina que esta Regular. La categoría Mal comparte el mayor porcentaje en ambos casos, y se observa una diferencia significativa en la categoría de Muy Mal, porque para los ajenos al tema el margen es elevado, mientras que los de la maestría tienen un porcentaje bajo de 9%.

Masculino

Maestría de Derechos Humanos



Ajenos al tema

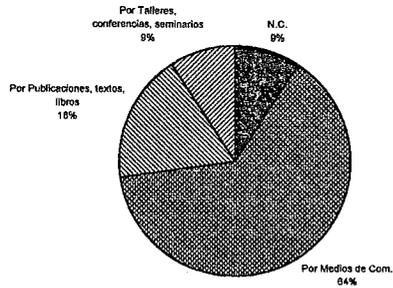


Pregunta 7: Considera que es efectiva la labor que realiza la Procuraduría de los Derechos Humanos

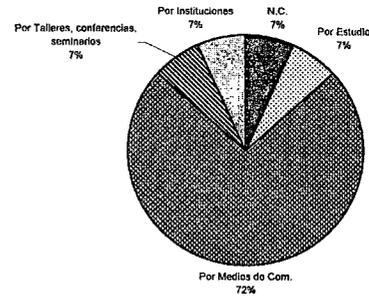
Los datos revelan que los de la maestría en derechos humanos cree en un 73% que la labor de la Procuraduría de los Derechos Humanos es efectiva, el segundo porcentaje lo obtiene el Si, con un 18%; mientras los ajenos al tema consieran en un 87% que No es efectiva, y en un 13% que si. Se puede observar que los resultados se comparten en general, ambos tienen un concepto negativo acerca de la labor de dicha institución.

Masculino

Maestría de Derechos Humanos



Ajenos al tema



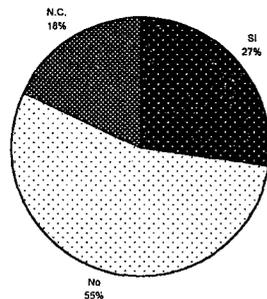
Pregunta 8: De qué manera se ha enterado de la labor que realiza la Procuraduría de los Derechos Humanos

La fuente de información que según los entrevistados en la Maestría de Derechos Humanos utilizaron para enterarse de lo que acontece en la Procuraduría de los Derechos Humanos, como primer lugar está los Medios de Comunicación con un 64%, cabe destacar que para ellos el medio de donde se enteran en su mayoría de dichos temas es la prensa escrita; en segundo lugar lo obtuvo la categoría Por Publicaciones con 18%; y la categoría Por talleres obtuvo un 9% obteniendo el tercer lugar de importancia; mientras que para los ajenos al tema obtuvo con primer lugar como fuente de información los Medios de Comunicación con un 72%, un 7% lo comparten Por talleres, Por instituciones y Por estudio. Se puede observar que los Medios de Comunicación en ambos casos es a través de ellos que más se enteran sobre dichos temas.

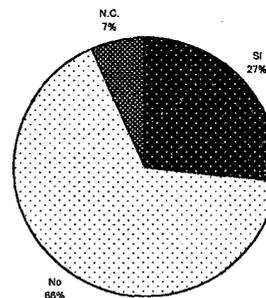
INSTITUTO DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Masculino

Maestría de Derechos Humanos



Ajenos al tema

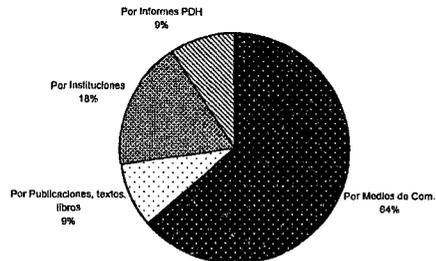


Pregunta 9: Considera que es efectiva la labor que realiza el Procurador de los Derechos Humanos

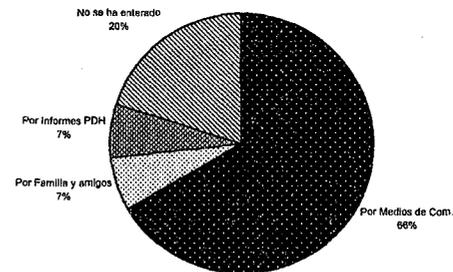
Los datos revelan que para los entrevistados de la maestría de derechos humanos un 27% opina que si es efectiva, un 55 % opina que no lo es; mientras que para los ajenos al tema un 27% opina que si es efectiva y un 66% opina que no lo es. Puede notarse que para ambos en general la labor del Procurador de los Derechos Humanos no es efectiva.

Masculino

Maestría de Derechos Humanos



Ajenos al tema



Pregunta 10: De qué manera se ha enterado de la labor que realiza el Procurador de los Derechos Humanos

Los datos revelan que para los de la maestría de derechos humanos, un 64% se ha enterado por Medios de Comunicación, siendo el primer lugar, el 18% se ha enterado Por Instituciones ocupando el segundo lugar de importancia en cuanto a las categorías; mientras que para los ajenos al tema un 66% se ha enterado por Medios de Comunicación y un 20% ocupando un segundo lugar, la categoría de No se ha enterado lo cual evidencia el poco conocimiento de la labor del Procurador de los Derechos Humanos.

Otras Observaciones

1. En cuanto a qué medio difunde con mayor o menor frecuencia, los de la maestría asignaron un porcentaje parecido a los Medio de Comunicación con un 55% que más difunde y un 37% que menos difunde, el segundo lugar en cuanto a más difunde lo obtuvo Organizaciones Internacionales y nacionales y Centros educativos el que menos difunde.

Los ajenos al tema consideran que los Medio de Comunicación son los que más difunden y también tienen el porcentaje más alto de los que menos difunden, otorgando un porcentaje de 93% y 73% respectivamente, además consideran que los Centros Educativos también difunde con mayor frecuencia pero en un segundo lugar en comparación de los medios de comunicación.

2. Considerando que la muestra de "ajenos al tema" pueden en este caso sustituir al público en general y los de la maestría a especializados e tema; puede observarse que para los primeros a a pesar que el tema de derechos humanos es positivo a grandes rasgos, consideran que Guatemala esta muy mal o mal acerca de la temática, mientras que los segundos consideran que esta regular o bien; para los primeros el bien no esta dentro de sus parámetros.

3. Se tiene en general en ambos casos una mejor opinión acerca de la labor del Procurador de los Derechos Humanos, en comparación de la labor de la Procuraduría de Derechos Humanos.

4. En cuanto a cómo se han enterado de la labor que realiza la Procuraduría y el Procurador de los Derechos Humanos, en general, ambos categorías otorgan un lugar significativo a los Medios de Comunicación, en segundo nivel podría mencionarse que es a través de las Instituciones y Publicaciones.

Sobre temas generales de derechos humanos que existe una diferencia en ambos casos, por ejemplo para los ajenos al tema el primer lugar lo sigue teniendo los Medios de Comunicación, mientras que para los de la maestría los Por estudio tienen el primer lugar y Por Talleres ocupa el segundo lugar, aquí ellos no asignaron ningún porcentaje a Medios de Comunicación.

4.2.1. Resultados Finales

1. En cuanto a qué medio difunde con mayor o menor frecuencia, los entrevistados de la maestría asignaron un porcentaje parecido a los Medios de Comunicación con un 55% que más difunde, y un 37% que menos difunde; el segundo lugar en cuanto a más difunde lo obtuvo Organizaciones Internacionales y nacionales, y Centros educativos el que menos difunde. Los ajenos al tema consideran que los Medios de Comunicación son los que más difunden, comparten el mismo porcentaje alto en cuanto a menos difunden, otorgando un porcentaje de 93% y 73% respectivamente, además consideran que los Centros Educativos también difunde con mayor frecuencia en un segundo lugar en comparación con los medios de comunicación.

2. Considerando que la muestra de "ajenos al tema" pueden en este caso sustituir al público en general y los de la maestría, a especializados en el tema; puede observarse que para los primeros a pesar que el tema de derechos humanos es positivo a grandes rasgos, consideran que Guatemala esta Muy Mal o Mal acerca de la temática, mientras que los segundos consideran que esta Regular o Bien. Para los primeros el bien no esta dentro de sus parámetros.

3. Se tiene en general en ambos casos una mejor opinión acerca de la labor del Procurador de los Derechos Humanos, en comparación de la labor de la Procuraduría de Derechos Humanos.

4. En cuanto a cómo se han enterado de la labor que realiza la Procuraduría y el Procurador de los Derechos Humanos, en general, ambos casos les otorgan un lugar significativo a los Medios de Comunicación, en segundo nivel podría mencionarse que es a través de las Instituciones y Publicaciones. Sobre temas generales de derechos humanos que una diferencia en ambos casos, por ejemplo para los ajenos al tema el primer lugar lo sigue teniendo los Medios de Comunicación, mientras que para los de la maestría los Por estudio tienen el primer lugar y Por Talleres ocupa el segundo lugar, aquí ellos no asignaron ningún porcentaje a Medios de Comunicación.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

1. La Procuraduría de Derechos Humanos, según las formas de divulgación que utiliza acerca del tema, incluye la utilización de comunicación social y de educación; sin embargo los datos del trabajo de campo revelan que la forma de difundir que ha sido más efectiva es a través de la comunicación social.
2. Se evidenció que las personas entrevistadas en el área de la maestría, hacen una diferencia entre la labor del Procurador y de la Procuraduría de Derechos Humanos, proyectan más conocimiento acerca de la labor del Comisionado que la de la Institución.
3. En los ajenos al tema, existe en general más conocimiento acerca de la labor de la Procuraduría y algunos no hacen diferenciación de labores (exceptuando a los varones entrevistados).
4. Las estrategias de comunicación utilizadas por la Procuraduría de los Derechos Humanos son distintas para difundir la labor del Procurador y de la Institución.
5. Dentro de la justificación del tema se indica que la mayor parte de la divulgación o difusión de la Procuraduría de los Derechos Humanos se hace a través de acciones de carácter educativo; se pudo comprobar que si existe una estrategia de comunicación en cuanto a la difusión y promoción sobre derechos humanos principalmente de índole educativo, pero se utiliza para propalar la función que realiza la Procuraduría de los Derechos Humanos; y para difundir la función del Procurador de los Derechos Humanos se utiliza primordialmente los medios de comunicación masiva.
6. El medio de comunicación masiva en donde más se enteran sobre lo que acontece en las labores de la Procuraduría y el Procurador de los Derechos Humanos, es la prensa escrita, seguido por la televisión y la radio.
7. Los mensajes que se transmiten acerca de esta temática en los diferentes medios de comunicación masiva, les falta claridad, por lo que su estrategia de comunicación ha sido deficiente.

RECOMENDACIONES

1. La Procuraduría de los Derechos Humanos debe minimizar la percepción negativa que tiene de su labor, integrando en una estrategia de comunicación tanto al Procurador como a la Procuraduría en su papel de institución.
2. El Departamento de Comunicación Social debe en su conjunto según sus recursos disponibles elaborar campañas de concientización acerca de la labor y la importancia de los derechos humanos, que puedan difundirse cada cierto tiempo durante un año e ir renovando cada año, manteniendo esa campaña, no sólo para el mejoramiento de su imagen sino para hacer una cobertura más efectiva dentro del país.
3. Debe elaborarse una estrategia de comunicación global y una por áreas específicas, así se fortalece como institución y además ayudaría a reducir la poca efectividad en cuanto a los mensajes que difunden.
4. El Departamento de Comunicación Social y el Departamento de Educación deben tener una interrelación más técnica en cuanto a resultados en su campo respectivamente. Una estrategia debe ser un camino a seguir luego de una investigación, y no sólo el día a día de sus labores, esto ayudaría a realizar estrategias con bases y proyecciones reales.
5. Las estrategias de comunicación utilizadas para difundir la labor de la Procuraduría de los Derechos Humanos y la del Procurador, en ambas debe priorizarse la incidencia y no sólo la información.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

1. Choy Echeverría, Lucrecia, 2000. Comunicación Alternativa. Manual de Cátedra para la Teoría de las Comunicaciones Alternativas. Guatemala.
2. Davis, Kenneth R, 1988. Administración en Mercadotecnia. 1ra Edición español. Traductor: Ricardo Calvet Pérez. México. Editorial Limusa.
3. García, Laguardia y Luján Muñoz, Jorge, 1988. Guía de Técnicas de Investigación y Cuaderno de Trabajo. 19ª Edición. Guatemala. Editorial Serviprensa Centroamericana.
4. Grajeda, Luis David, 1997. Comunicación Educativa. Proyecto MAG-FAO. Costa Rica.
5. Hicks, Herbert G. Administración de Organizaciones, 1982. 3ra Edición en español. Traductor: Alfonso Vasseur Walls. México: McGraw-Hill de México S.A. de C.V.
6. Koontz, Harold y ODonnell, Cyril, 1988. Administración. Octava Edición. 3ra edición en español. Traductor: Alfredo Díaz Mata. México: McGraw-Hill de México S.A. de C.V.
7. Kotler, Philip y Armstrong Gary, 1996. Mercadotecnia. 3ra Edición. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
8. Larios Ochoa, Carlos. Derecho Internacional Público, Guatemala, 1994.
9. Marston, John E, 1981. Relaciones Públicas Modernas. 3ra Edición. México. McGraw-Hill de México S.A. de C.V.
10. Morales Alvarado, Sergio Fernando. "Cambio en el ejercicio del poder político en Guatemala". PDH, 1997.
11. Olarreaga, Manuel, 1971. El Informador Interesado y los Medios de Comunicación Social. 1ra Edición. Uruguay. Editorial Información.
12. Pignatari, Décio, 1977. Información, Lenguaje, Comunicación. 6ta Edición. Barcelona, España. Colección Punto y Línea. Editorial Gustavo Pili S.A.
13. Paoli, J. Antonio, 1979. 2da Edición. México. Editorial Trillas.
14. Reyzábal, María Victoria, 1999. Propaganda y Manipulación. 2da Edición. España. Editorial Acento.
15. Rodas Salinas, Fernando Jesús, 1992. Información y Comunicación, los medios y su aplicación didáctica. 2da Edición. España. Editorial Giri.

16. Sagastume Gemmell. Marco Antonio. Introducción a los Derechos Humanos. Edit. Universitaria, 1999.
17. Schultz, Don E, 1983. Fundamentos de Estrategia Publicitaria. 1ra Edición español. Traductor: Manuel Ortiz Staines. México. Publigráficos.
18. Vanriel, Cees, 1998. Comunicación Corporativa. 2da Edición. España. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
19. Vásquez Ramos, Reynerio, 2000. Métodos de Investigación Social. 2da Edición. Guatemala. Ediciones Educativas.
20. Voyenne, Bernard, 1984. La Información Hoy. 2da Edición. España. Editorial Mitre.
21. Wilcox, Dennis y otros autores, 2001. Relaciones Públicas, Estrategias, y Tácticas. 6ta Edición. Madrid, España. Editorial Pearson Educación, S.A.

Otros

22. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Segundo Informe sobre los derechos humanos en Guatemala comprendido de marzo 82 a agosto 83.
23. Tercer Informe Anual comprendido de septiembre de 1982-1984. Comisión Interamericana de Derechos Humanos.
24. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Informe Especial sobre los derechos humanos en Guatemala.
25. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Tercer Informe septiembre 83-84.
26. Diccionario de Sociología. Henry Pratt Fairchild. México. 1997
27. Diccionario de Comunicación. Ignacio H de la Mota. México. 1988
28. Enciclopedia Universal. Edit. Santillana. 1996.
29. Informes Circunstanciados de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Guatemala. De 1988-2004.
30. Mérida, Araceli, 1997. Guía para elaborar y presentar el Proyecto de Tesis. Guatemala: USAC.
31. Mérida, Araceli, 1997. Apuntes para la redacción de referencias bibliográficas y citas dentro del texto. Guatemala: USAC.
32. MINUGUA Informe de cierre Oficina Regional de Guatemala 11 de noviembre de 2004.

33. Plan Marco de Trabajo 2002-2007. Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala. Doctor Sergio Fernando Morales Alvarado

34. Técnicas de Investigación Documental. Serie de Materiales Compilados. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de San Carlos de Guatemala. 2000.

Leyes

35. Constitución Política de la República de Guatemala.

36. Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

IMPRESOS
IOR
RAMIREZ

12 Av. 21-66, Zona 12. Tel.: 2485-0514
Guatemala, Centroamérica