

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

**Validación del Contenido en el Manual Piloto de Comunicación Social del
Programa Nacional de Resarcimiento en sus Sedes Regionales**

Trabajo de Tesis presentado por

CHRISTIÀN OMAR ALDANA BETANCOURT
Carné: 199410150

Previo a optar el título de
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor de Tesis
Licenciado Julio Moreno Chilín

Guatemala, febrero de 2011

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

Director

M.A. Gustavo Bracamonte

**Consejo Directivo
Representantes Docentes**

Lic. Julio Moreno Chilín
M.A. Freddy Morales

Representantes Estudiantiles

Milton Lobo Barrera
Adriana Castañeda Morataya

Representante De Egresados

Lic. Pavel Matute Iriarte

Secretario

Lic. Axel Santizo

Tribunal Examinador

Lic. Julio Moreno (Presidente-Asesor)
M.Sc. Sergio Vinicio Morataya (Revisor)
M.A. Miguel Ángel Juárez (Revisor)
M.A. Amanda Ballina (Examinadora)
M.A. Regina Miranda (Examinadora)
M.A. Elías Barahona y Barahona (Suplente)



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

Guatemala, 30 de mayo de 2008
Dictamen aprobación 55-08
Comisión de Tesis

Estudiante
Christián Omar Aldana Betancourt
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

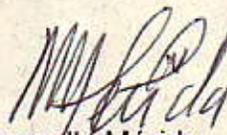
Estimado estudiante Aldana:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo que acordó la comisión de tesis en el inciso 1.23 del punto 1 del acta 03-2008 de sesión celebrada el 30 de mayo de 2008.

1.23. Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al estudiante Christián Omar Aldana Betancourt, carné 9410150, el proyecto de tesis *ANÁLISIS DE CONTENIDO EN EL MANUAL PILOTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO EN SUS SEDES REGIONALES*. B) Nombrar como asesor: licenciado Julio Estuardo Moreno Chilín.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AM/Eunice S.



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

Guatemala, 4 de octubre de 2010
Comité Revisor
Ref. CT-Akmg 05-2010

Estudiante
Christián Omar Aldana Betancourt
Carné 199410150
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Aldana**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al **COMITÉ REVISOR DE TESIS** para revisar y dictaminar sobre su trabajo: **ANÁLISIS DE CONTENIDO EN EL MANUAL PILOTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO EN SUS SEDES REGIONALES.**

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Julio Moreno Chilín, presidente.
MSC. Sergio Morataya, revisor.
MSC. Miguel Juárez, revisor.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

M.A. Gustavo Bracamonte Cerón
Director ECC



M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis





Autorización informe final de tesis por terna revisora

Guatemala, 29 de noviembre de 2010

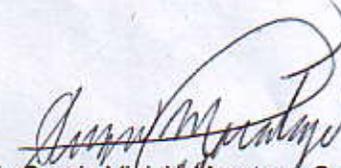
M.A.
Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.
Ciudad Universitaria, zona 12

Distinguida M.A. Mérida:

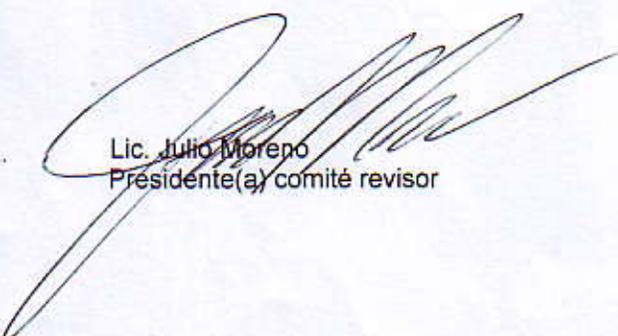
Atentamente informamos a usted que el estudiante Cristián Omar Aldana Betancourt, Carné: 199410150, ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título final es: Validación del Contenido en el Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento en sus Sedes Regionales.

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

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Lic. Sergio Vinicio Morataya García
Miembro comité revisor


Lic. Miguel Ángel Juárez
Miembro comité revisor


Lic. Julio Moreno
Presidente(a) comité revisor



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala, 14 de febrero de 2011

Tribunal examinador de tesis/
orden de impresión
Ref. CT-Akmg- No. 01-2011

Estudiante

Christián Omar Aldana Betancourt

Carné **199410150**

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Aldana**:

Por este medio nos dirigimos a usted para informarle que se autorizó la impresión de su trabajo de investigación con el título **VALIDACIÓN DEL CONTENIDO EN EL MANUAL PILOTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO EN SUS SEDES REGIONALES**, previo a optar al **GRADO DE LICENCIADO(A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**.

El tribunal examinador esta integrado por:

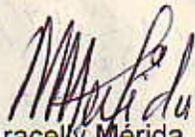
- Lic. Julio Moreno, presidente.
- M.Sc. Sergio Vinicio Morataya, revisor.
- M.A. Miguel Ángel Juárez, revisor.
- M.A. Amanda Ballina, examinadora.
- M.A. Regina Miranda, examinadora.
- M.A. Elías Barahona y Barahona, suplente.

Diez tesis impresas deberá entregarlas en la Secretaría de la Escuela para que se fije la fecha del examen privado de graduación; seis tesis y dos cds en formato PDF en la Biblioteca Flavio Herrera; dos tesis y un cd en formato PDF en la biblioteca central de esta casa de estudios.

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS




M.A. Aracely Mérida
Coordinadora Comisión de tesis



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

DEDICADO A:

A DIOS: Especialmente quién hizo posible este triunfo, al gran guerrero Jehová de los Ejércitos padre maravilloso que existe en todos los confines del universo y como dice su santa palabra que de tal manera amó Dios al mundo, que ha dado a su Hijo unigénito, para que todo aquel que en él cree no se pierda, sino que tenga vida eterna. (San Juan Cap. 3-16)

A MIS PADRES: José Benedicto Aldana Oliva y Consuelo Betancourt de Aldana. Por enseñarme la verdad que esta por medio de nuestro padre celestial Jesucristo. Del cual me brinda el fruto de sus bendiciones emanadas del Espíritu Santo, siendo el amor, gozo, paz, paciencia, benignidad, bondad, fe, mansedumbre, templanza. (Gálatas Cap. 5-22)

Papá gracias por creer siempre en mi y a ti mi querida madre que te encuentras ya en los brazos de Jesús, este logro te lo dedicó especialmente a ti, porque fuiste el jazmín que Dios me a dado en mi jardín y así como me amaste en la tierra en tu existencia me sigues amando en el cielo.

A MIS HERMANOS:

Alfredo Benedicto, Luis Edgardo Aldana Betancourt que se encuentran descansando y sonriendo al lado de Cristo, los tengo siempre en mi memoria y espero verlos en el cielo y la tierra nueva que Dios tiene preparados para sus hijos. (Apocalipsis Cap. 21-1)

Y a ti mí querida hermana Gessica, te agradezco infinitamente tu gran ternura, tu ayuda incondicional y todo el apoyo necesario para el logro de este triunfo.

A MIS SOBRINOS:

David Andrés, Douglas David, Yazmin Cristal, Keving Louis, Swanie Joseline y Maria Jessica Sharoón con mucho cariño.

A MIS CUÑADOS:

Marco Antonio, Johana y Flor Viudas de Aldana con mucho cariño.

A MIS AMIGOS:

A todos agradezco su amistad y muestras de cariño especialmente a Blanca Mejía, Eunice Soto, Francisco Meyer, Hugo Rivera, Jessica Flores, Juan Carlos Vásquez, Julio Ajcá, Luis Felipe, Luis Arturo, Ramiro Dardón y Telma Alvarado. Les agradezco infinitamente sus exhortaciones y apoyo, por el logro de esta meta gracias de todo corazón que Dios el Supremo Creador les siga bendiciendo.

A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO:

Les agradezco por su valiosa amistad y especialmente a mis compañeros de la Unidad de Comunicación Social por compartir momentos inolvidables.

MI ASESOR:

Lic. Julio Estuardo Moreno Chilín, por sus valiosos aportes académicos y su ayuda para la realización de mi tesis.

M. A. Aracelly Mérida por su paciencia, por su valiosa guía y apremio.

A MIS REVISORES:

M.Sc.Sergio Morataya y M.A. Miguel Ángel Juárez por su valiosa ayuda en la etapa final de mi tesis.

Especialmente le agradezco especialmente al M.Sc. Sergio Morataya por ser una de las personas que más me motivo y me inspiró para el logro de este proyecto de tesis, gracias por el apoyo y muestras de estima.

A MIS EXAMINADORES:

Gracias por apoyarme y participar en este logro, especialmente M.A. Regina Miranda compañera de estudios en el que conviví muchos recuerdos.

USTED ESTIMADO LECTOR:

Por dedicar su valioso tiempo a consultarla.

Índice

	Pág.
Resumen	I
Introducción	II
Capítulo I	
Marco Conceptual	
1.1. Título del Tema	1
1.2. Antecedentes	1
1.3. Justificación	2
1.4. Problema	3
1.4.1. Planteamiento del problema	3
1.5. Alcances y límites.....	4
Capítulo II	
Marco Teórico	
2.1. Comunicación Social	5
2.1.1 ¿Qué es comunicación?	5
2.2. Elementos de Comunicación	6
2.2.1. Comunicador.....	6
2.2.2. Perceptor	6
2.2.3. Mensaje	6
2.2.4. Canal	7
2.2.5. Código	7
2.2.6. Contexto	7

2.2.7. Retorno	8
2.3. Modelo de comunicación.....	10
2.3.1. Consideraciones entre comunicación alternativa y popular.....	10
2.3.2. La comunicación alterna promueve la participación y organización social.....	10
2.3.3. Medios de comunicación alterna y/o popular.....	10
2.4. Los medios impresos o escritos, para el estudio en cuestión, se clasifican en	12
2.4.1. Medio escrito “el periódico”	12
2.4.2. Medio escrito “el folleto”	14
2.4.3. Medio escrito “el boletín”	15
2.4.4. Medio escrito “el afiche”	18
2.5. ¿Qué es manual?	20
2.5.1 Componentes de un manual.....	20
2.6. Procedimientos de la unidad de comunicación institucional del Programa Nacional de Resarcimiento.....	21
2.7. Antecedentes del Programa Nacional de Resarcimiento....	22
2.8. Creación del Programa Nacional de Resarcimiento.....	23
2.9. ¿Cómo hace esto el PNR?	23
2.10. ¿A quién y por qué?	24
2.11. ¿Porqué se debe resarcir?.....	24
2.12. ¿Formas de reparar o resarcir?	24
2.12.1. Restitución material.....	25
2.12.2. Resarcimiento económico.....	26

2.12.3. Resarcimiento cultural	27
2.12.4. Reparación psicosocial y rehabilitación.....	28
2.12.5. Dignificar a las víctimas civiles.....	29
2.13. Sedes Regionales del PNR	30
2.14. ¿Qué es un coordinador en las sedes regionales?.....	34
2.15. Funciones del coordinador en las sedes regionales.....	34
2.16. Los requisitos que deben de llevar los coordinadores en las sedes regionales en el PNR.....	35

Capítulo III

Marco Metodológico.....

3.1. Método o tipo de investigación.....	36
3.2. Hipótesis	36
3.3. Variables	36
3.4. Indicadores	37
3.5. Objetivos	37
3.5.1. Objetivos generales	37
3.5.2. Objetivos específicos	37
3.6. La técnica	38
3.7. Instrumento	38
3.8. Población	38
3.9. Muestra	38

Capítulo IV

El Objeto de Estudio

4.1. Descripción del objeto de estudio	39
4.2. Contenido manual de comunicación interna	40
4.3. Validación del manual piloto de comunicación social en sus sedes regionales.....	48
4.3.1. Elaboración de la ficha de validación.....	49
4.3.2. Las formas de validación.....	49
4.3.3. Culminación del proceso de validación.....	49
4.4. Encuesta y graficas en el proceso de validación a siete coordinadores de las sedes regionales en el PNR.....	50

Capítulo V

Validación de Contenido

5.1. Descomposición de la estructura del manual en temas..	61
5.2. Tabla de validación en manual piloto de comunicación social....	62
Conclusiones.....	77
Recomendaciones.....	78
Referencias bibliográficas.....	79

RESUMEN

TITULO: Validación del Contenido en el Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento en sus Sedes Regionales

AUTOR: Cristián Omar Aldana Betancourt

UNIVERSIDAD: San Carlos de Guatemala.

UNIDAD ACADÉMICA: Escuela de Ciencias de la Comunicación.

PROBLEMA INVESTIGADO: El Programa Nacional de Resarcimiento, como parte de su estrategia de comunicación diseño un manual de comunicación interna, para sus sedes regionales como una prueba piloto, con el objeto de vincular una estrategia de relacionamiento con los medios. Ejecutar las campañas masivas y hacer uso de medios alternativos para transmitir mensajes sobre resarcimiento integral y avances a víctimas del conflicto armado interno. El problema investigado se refiere a si los contenidos de dicho manual son pertinentes y eficaces para lograr las metas planteadas en la misión, visión y plan estratégico de comunicación.

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER LOS DATOS: El procedimiento para obtener los datos tiene dos grandes momentos. El primero se refiere a recopilar todo el material gráfico producido en el programa y tener a la vista el manual de comunicación interna. Y la segunda parte a la validación con los coordinadores de las sedes regionales. Al obtener los datos se procedió hacer las tablas y hacer la validación de su contenido.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES: La hipótesis fue comprobada en donde el manual piloto del Programa Nacional de Resarcimiento fue validado por los 16 coordinadores de las sedes regionales informando que sus contenidos son claros y pertinentes desde el aspecto lingüístico, étnico, cultural y estratégico.

También se concluyó que la construcción de los mensajes, distribución de materiales impresos y producción audiovisual han servido para acompañar los procesos de resarcimiento integral.

Introducción

Durante 36 años del conflicto armado interno que va de noviembre de 1960 a diciembre de 1996 se cometieron violaciones a los derechos humanos en los cuatro pueblos que conforman Guatemala, las cuales quedaron documentadas en fotos, roshes de la guerra desde los dos ángulos y otros documentos visuales que es necesario rescatar y recuperar la memoria histórica durante ese tiempo.

El Programa Nacional de Resarcimiento con el mandato del gobierno para resarcir a las víctimas del conflicto armado interno y socializar y sensibilizar al pueblo de Guatemala de dichas atrocidades se diseñó con un departamento de comunicación que tendría como misiones principales la documentación visual y fotográfica, recopilación de la documentación audiovisual y la producción de dicho material al difundirlo en sus sedes regionales.

Para ello se trabajó un manual piloto de comunicación con el objeto de dar a los coordinadores departamentales del PNR líneas claras, sobre las acciones de comunicación que deberían tomar en sus sedes con el objeto de informar sobre eventos, actos de dignificación, avances y difusión de la Memoria Histórica de Guatemala.

Este documento plantea una validación de contenido en dicho documento y narra un poco sobre su implementación, así como las luces y sombras que conlleva tratar de hacer comunicación desde una institución del Estado relativamente nueva pero que arrastra desde antes de nacer con una estructura legal y organizativa de “institución oficial”, que puede parecer de entrada un gran obstáculo para acompañar los procesos de resarcimiento integral a víctimas y organizaciones de víctimas del conflicto armado interno.

La formulación y la implementación de un manual piloto en el año de 2005 se debe comprender en una institución nueva, como un experimento pero también como un modelo a seguir para hacer comunicación en interior del país desde una institución estatal, sin recursos y comunicadores, pero con una estrategia definida a las cuales le tenían que dar seguimiento los responsables de cada sede del PNR.

Capítulo I

1. Marco Conceptual

1.1. TÍTULO DEL TEMA

Validación del Contenido en el Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento en sus Sedes Regionales

1.2. Antecedentes

La validación ha sido un tema trabajado por varios autores entre ellos Valeria Irene Indekeu Rivas, Licenciada en Ciencias e la Comunicación, de la Universidad de San Carlos, en donde en su tesis Proceso Para La Elaboración del Medio Impreso Alterno “El Folleto” Dentro De La Comunicación Popular Sobre El Tema “El Liderazgo” Dirigido a las Promotoras Facilitaras Afiliadas a la Coordinadora Nacional de Viudas de Guatemala en el Depto de el Quiché.

Esta tesis es el referente para el presente estudio, en el que presenta la experiencia de elaboración correcta con pertinencia étnica lingüística y cultural, para elaborar materiales impresos cuyo grupo objetivo sea la elaboración y distribución de material validado para mujeres víctimas del conflicto armado interno.

Ahora bien los antecedentes históricos de la institución que provee el Marco Histórico a la investigación es el siguiente:

- Guatemala vivió un conflicto armado interno (cai) en el cual se puede ubicar de 1960 a 1996, que dio como resultado más de doscientas mil víctimas en 36 años de lucha armada. Un millón de desplazados, cuarenta y cinco mil desaparecidos y cinco mil niños separados de sus padres biológicos, según los datos de la Comisión Nacional para el Esclarecimiento Histórico en su informe Memoria del Silencio.
- En mayo de 2003 fue creado mediante Acuerdo Gubernativo No. 258-2003. El Programa Nacional de Resarcimiento (PNR) con el fin de reparar de manera individual y colectiva a las víctimas civiles de violaciones a los derechos humanos y delitos de lesa humanidad cometidos durante el enfrentamiento armado interno.
- Un de año después, en julio de 2004, el Estado de Guatemala creó la Comisión Nacional de Resarcimiento (CNR) con el objetivo de que coordinara el PNR, por medio del cual el Estado cumplirá su deber humanitario de reparar los daños causados a las víctimas civiles de las violaciones a sus derechos humanos y delitos de lesa humanidad durante el enfrentamiento armado interno. La CNR es el máximo órgano de dirección política y estratégica del PNR.

- El Programa Nacional de Resarcimiento (PNR) a partir se ser un programa de Estado, contiene dentro sus áreas de trabajo el sistema gerencial, departamento de comunicación social, cuyo propósito es realizar procesos de sensibilización que propicie formas positivas de comunicación bilaterales en la sociedad guatemalteca, a favor del derecho de resarcimiento de las víctimas y el reconocimiento del pasado histórico como parte de las medidas de dignificación.
- En el año 2005 surge un manual piloto de comunicación en el departamento de comunicación social como estrategia para poder cumplir su misión de informar sobre acciones de resarcimiento, avances y difundir sistemáticamente la Memoria Histórica de Guatemala, durante el conflicto armado interno.

Estos dos hechos la tesis de Valeria Indekeu como único documento de validación de materiales impresos para viudas del CAI y el marco legal de constitución y la ubicación del departamento de comunicación y así como la localización del objeto de estudio como lo es el Manual de Comunicación para Sedes Regionales del Programa Nacional de Resarcimiento (PNR) se constituyen en los dos referentes y antecedentes para realizar esta investigación.

1.3. Justificación

El estudio se justifica a partir de la puesta en marcha del proyecto de comunicación del PNR por medio de su manual piloto, que contempla la relación con los medios, uso de medios alternativos de comunicación, un sistema de comunicación interna y contacto con, líderes de opinión y en general todos los emisores de mensajes que puedan influir para dar a conocer que es el resarcimiento, dentro de su territorio que les corresponde atender a víctimas del CAI.

A luz del proceso de enseñanza aprendizaje de futuros comunicadores puede como un modelo que se encuentra en calidad de prueba y sobretodo que se esta aplicando.

Mediante la aplicación del contenido se valida el Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento en sus Sedes Regionales, por lo que se le tiene que dar seguimiento al proceso de aplicación.

También se descubrieron los mecanismos idóneos para operar el lenguaje preciso y eficaz en las comunidades a nivel local, mediante el buen uso que se le de al proceso de comunicación, (emisor, receptor, referente, canal, código y respuesta). Definiendo una buena estructura en mapeos comunicacionales en los coordinadores de las sedes regionales, porque abarca varios sectores de la sociedad como lo es: iglesia, alcaldías, escuelas, comités de víctimas, organizaciones, personal de las sedes y los medios masivos como lo son: radio, tv, prensa etc. Dando como resultado un buen almacenamiento de datos en los coordinadores del PNR, lo que contrarrestó ataques de cualquier índole en la institución.

La Validación del Contenido del Manual Piloto de Comunicación Social del PNR, propuso validar los métodos y técnicas con el objetivo de transmitir mensajes sencillos y de fácil comprensión a la hora de ponerlo en práctica, de esta manera se evitó mala

comunicación tanto para el que la da, como el que la recibe, con el objeto de estudiar el manual como un medio eficaz de comunicación con las víctimas y víctimas sobrevivientes del conflicto armado interno, siendo su grupo objetivo.

1.4. Problema

- La validación del manual forma parte de un proceso de capacitación a los coordinadores de las sedes regionales en el Programa Nacional de Resarcimiento, con el objeto de comunicar mejor el mensaje de la Institución.

Se determinó que el contenido redactado en forma simple al final se volvió el instrumento que el Programa Nacional de Resarcimiento necesita para articular una política de comunicación institucional que incluya el relacionamiento con los medios locales, distribución de materiales que les envía la sede regional y la puesta en marcha del circuito cerrado de televisión, así como el seguimiento que den a las campañas nacionales.

Otro factor importante que debemos señalar y se debe tomar en cuenta el factor tiempo, se refiere a el periodo de contratación que hace el área de recursos humanos del Programa Nacional de Resarcimiento en los coordinadores de las sedes regionales, lo que dificultó el tiempo de nuestro objeto de estudio ya que la rotación de personal obstaculiza no sólo la capacitación, si no el seguimiento a la política y estrategia de comunicación emanada de la Comisión Nacional de Resarcimiento – CNR -

1.4.1. Planteamiento del problema

¿Qué elementos metodológicos planteados en el Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento a los Coordinadores de las 16 Sedes Regionales, serán útiles a la hora de abordar las políticas y actividades contenidas en dicho manual y que deben aplicar para hacer una comunicación institucional eficiente?

Dado que la ubicación geográfica en los medios locales a ser diagnosticados existen diferentes aspectos socioculturales, socioeconómicos, educativos, lingüísticos y étnicos que influyen en su relacionamiento con las instituciones estatales.

Todo esto surge en la posibilidad de los cambios que pueda sufrir el actual Gobierno de Guatemala y pueda darse cambios en su reestructura. Esta institución esta basado por un Acuerdo Gubernativo y no Legislativo, por lo que cualquier cambio de Gobierno puede modificar leyes con facilidad, que impidan la ejecución no sólo de una política de comunicación si no la aplicación de las cinco medidas de resarcimiento integral.

Por lo que el problema se resuelve a que la Validación del Contenido en el Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento en sus Sedes

Regionales, si constituye un instrumento que no sólo sirve a la administración actual, si no al movimiento de víctimas como la clave de pervivencia de dicho programa estatal, que beneficia a las víctimas del conflicto armado interno.

1.5. Alcances y límites

Alcance Geográfico:

El objeto de estudio comprendió las 16 sedes del Programa Nacional de Resarcimiento ubicadas en cuatro puntos cardinales del país: occidente, nororiente, oriente, suroccidente., por lo que nuestro universo fue el número de coordinadores en las sedes regionales donde se centralizó el conflicto armado interno (cai).

Se encuentra en los siguientes departamentos: Baja Verapaz, Chimaltenango, Cobán, Huetenango, Mazatenango, Peten, Quiché, San Marcos, Sololá y Zacapa.

Alcance Temporal:

Se hizo la primera parte de la investigación durante el primer semestre del año 2010, los resultados y el informe final en el mes de agosto 2010.

Alcance Científico:

Se tomo como objeto de investigación el manual analizado y validado a la luz de una investigación descriptiva y estructural con el objeto de determinar su contenido al validarlo por los 16 coordinadores de las sedes regionales del Programa Nacional de Resarcimiento.

Límites

La investigación no entro a conocer en su parte sustancial las bases históricas y políticas que dieron vida al Programa Nacional de Resarcimiento y su evolución, el objeto de estudio se refiere específicamente a un manual de comunicación Interna que se había venido utilizando sin validar su contenido.

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Comunicación Social

2.1.1. ¿Qué es comunicación?

“La comunicación es un fenómeno de interacción social. Esto es un hecho indiscutible. Toda sociedad necesita, para su desarrollo, establecer relaciones entre los hombres, y esto con sus instituciones. Y por ello, es incuestionable que debe hacerlo utilizando la comunicación, en cualquiera de sus manifestaciones. En otras palabras, la comunicación es el oxígeno de la sociedad; es el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico, y en todos los órdenes de la vida. Es todo proceso en el que ocurre una transferencia de información”. Interiano (1995: p.1)

Es el intercambio de ideas, sentimientos, emociones entre un comunicador y un receptor. Es un acto de dar y recibir información.

Si nos atenemos a la definición de Interiano el sentido del manual de comunicación del Programa Nacional de Resarcimiento –PNR- cumple con estos dos referentes porque pretende el intercambio de ideas, entre los coordinadores y la sede central por medio de dos instancias el Coordinador de Sedes Regionales y el Coordinador del Departamento de Comunicación Social.

De tal forma que el sentido de la comunicación en el PNR parte de una amplia base social constituido por toda la gente que fue víctima directa o indirecta del conflicto armado interno y su departamento de comunicación pretende en primer plano el intercambio de ideas con los líderes de opinión y medios locales, así como estructurar y dinamizar el acto de dar y recibir información.

Interiano (1995), amplía que el término comunicación se da cuando se trasmite todo tipo de mensajes, signos, símbolos sean estos informativos y comunicativos entre una a dos personas. Sin lugar a duda la sociedad requiere para su desarrollo tener relaciones con la humanidad en cualquier ámbito regido por este. Y esto hace posible a que todo mensaje de comunicación haga al hombre capaz de tener un espacio en determinadas profesiones en la sociedad en que vivimos.

El Programa Nacional de Resarcimiento desarrolla su actividad de comunicación en una sociedad que no ha sanado por completo las heridas que dejó en un gran grupo de pobladores el conflicto armado interno y que otra gran parte de esa sociedad fue un espectador de primera fila de dicho enfrentamiento que incluyó una política de propaganda y contrapropaganda para justificar por parte de los dos bandos las acciones militares, mientras ocurrían violaciones a los derechos humanos a toda la sociedad.

En palabras de Flores de Gortari & Orozco Gutiérrez (1995:p.3) “El verbo comunicar proviene de la voz latina *comunicare*, puesta o poner en común. En su acepción más general, comunicación es acción y efecto de hacer a otro, participe de lo que uno tiene, descubrir, manifestar o hacer saber a uno alguna cosa, consultar, conferir con otros un asunto, tomando su parecer”.

El verbo comunicar se deriva de la voz griega *comunicare*, cuyo sinónimo es *notificare* y no es más que una manifestación en la acción particular y en tener varios mensajes recíprocos con otra persona hasta llegar a tomar un juicio. Gortari & Gutiérrez (1995).

Esa necesidad de comunicación obliga al PNR a establecer una política de comunicación que rescate la Memoria Histórica en Guatemala y que ponga en común lo que aconteció durante la guerra civil de 36 años con el objeto de que no se vuelva a repetir nunca más un conflicto armado interno. Para ello sólo se logra articulando y aplicando una política de comunicación que incluya a los medios y líderes de opinión locales con el objeto de hacer una comunicación institucional efectiva.

2.2. Elementos de la comunicación

En palabras de Interiano (1995: p.4-16) “se define brevemente los elementos que conforman el proceso simple de comunicación”.

2.2.1. Comunicador

Es llamado también emisor (aunque este término se aplica más a la teoría de la información), es quién emite o envía el mensaje. Del comunicador depende en gran medida que los mensajes sean correctamente descodificados por quienes los reciben.

Para el presente caso el Emisor es el Programa Nacional de Resarcimiento, como responsable de ejecutar el resarcimiento integral, siendo en cada sede departamental el coordinador el responsable de comunicar.

2.2.2. Perceptor

El perceptor es quien recibe el mensaje enviado por el comunicador. Es llamado también “receptor” por los teóricos de la información. El perceptor puede ser individual o grupal. Es quién capta, almacena, analiza, sintetiza y da una respuesta a los mensajes que recibe. Esta respuesta recibe diferente nombre: retorno, retroalimentación, *fee back*.

Los receptores del grupo primario serán las organizaciones de víctimas y las víctimas del conflicto armado interno, de ambos sexos y afectados directamente entre los años 1960 a 1996.

2.2.3. Mensaje

El mensaje es la información que deseamos transmitir, el conjunto de ideas, pensamientos, sentimientos que el emisor o comunicador envía al perceptor. Los mensajes deben corresponder a una carga de referencialidad tal, que permita su fácil descodificación. Cuando se trata de emitir mensajes escritos, estos deben ser

estructurados, siguiendo una norma de racionalidad, de tal forma que establezca un campo común entre comunicadores y perceptores.

El mensaje central que se va transmitir es que el PNR fue establecido para Sanar las Heridas que Dejó el Pasado, como mensaje central, que tiene como mensajes subyacentes Un Compromiso con la Historia y Resarcimiento Integral. Alrededor del gran mensaje PARA SANAR LAS HERIDAS QUE DEJO EL PASADO, que abarca la misión, visión y fines del programa se han ido acuñando mensajes subyacentes que vienen a reforzar toda la estructura filosófica, administrativa y financiera para resarcir integralmente a las víctimas sobrevivientes del conflicto armado interno.

2.2.4. Canal

Es el medio a través del cual se transmiten los mensajes. Por tal razón puede llamarse también simplemente “medio”. Los canales o medios de comunicación son diversos y dependen de la circunstancia y necesidades históricas de la humanidad. Desde los inicios de género humano, como ente transformador de su entorno, se ha utilizado diversidad de canales, lo cuales van desde los más simples, como los silbatos, las señales de humo, hasta lo más sofisticados nacidos del gran salto cualitativo que dio la humanidad con la revolución industrial del siglo XVIII.

El manual contempla como canales para realizar el proceso de comunicación los medios de comunicación locales, radios comunitarios, cables y líderes de opinión y como medios alternos propone el uso de impresos e Internet entre la sede central y las sedes departamentales.

2.2.5. Código

Definimos al código como el conjunto estructurado de signos, en base a ciertas leyes propias, utilizando para la elaboración de mensajes. Cuando se afirma que es un conjunto estructurado no estamos refiriendo a que los mismos deben cumplir con ciertas leyes de selección y combinación, las cuales han sido sugeridas o establecidas socialmente. O sea, que un código es producto de un acuerdo social. Por ejemplo nuestro idioma es un código porque sus signos-letras-palabras-sonidos, corresponden a un orden de elección y combinación que ha venido estableciéndose desde los comienzos del castellano como lengua romance.

Los códigos a utilizar serán los siguientes: Achi, Awakateko, Akateko, Chor´ti, Chuj, Garifuna, Jakalteko, Kaqchiquel, Kaqchikel Sololeño, K´iche´, Itza, Ixil, Mam, Q´eqchi, Q´anjob´al, Pocomchi´, Popti, Sipakapense, Tektiteko, Tz`tujil, Uspanteko, Sakapulteko, Poqom, Mopan, Xinca y el Español. (Idiomas de los municipios a nivel nacional)

2.2.6. Contexto

El contexto es el marco socio-económico y cultural donde se difunden los mensajes en un determinado periodo histórico. Decimos que cada mensaje debe ser elaborado para ser transmitido a perceptores que pertenezcan a un contexto determinado. Esto significa que, en la elaboración transmisión de un mensaje, debemos considerar el contexto al cual se dirige dicho mensaje.

Para el manual el contexto bajo el cual se desarrolla toda la actividad de comunicación son comunidades de Post Conflicto, que están luchando por sanar las heridas que dejó pasado. Por los que los mensajes tienen que llegar a personas profundamente marcadas en su lado afectivo, emocional y espiritual por la pérdida de sus seres queridos, bienes materiales, espiritualidad y su tejido social.

2.2.7. Retorno

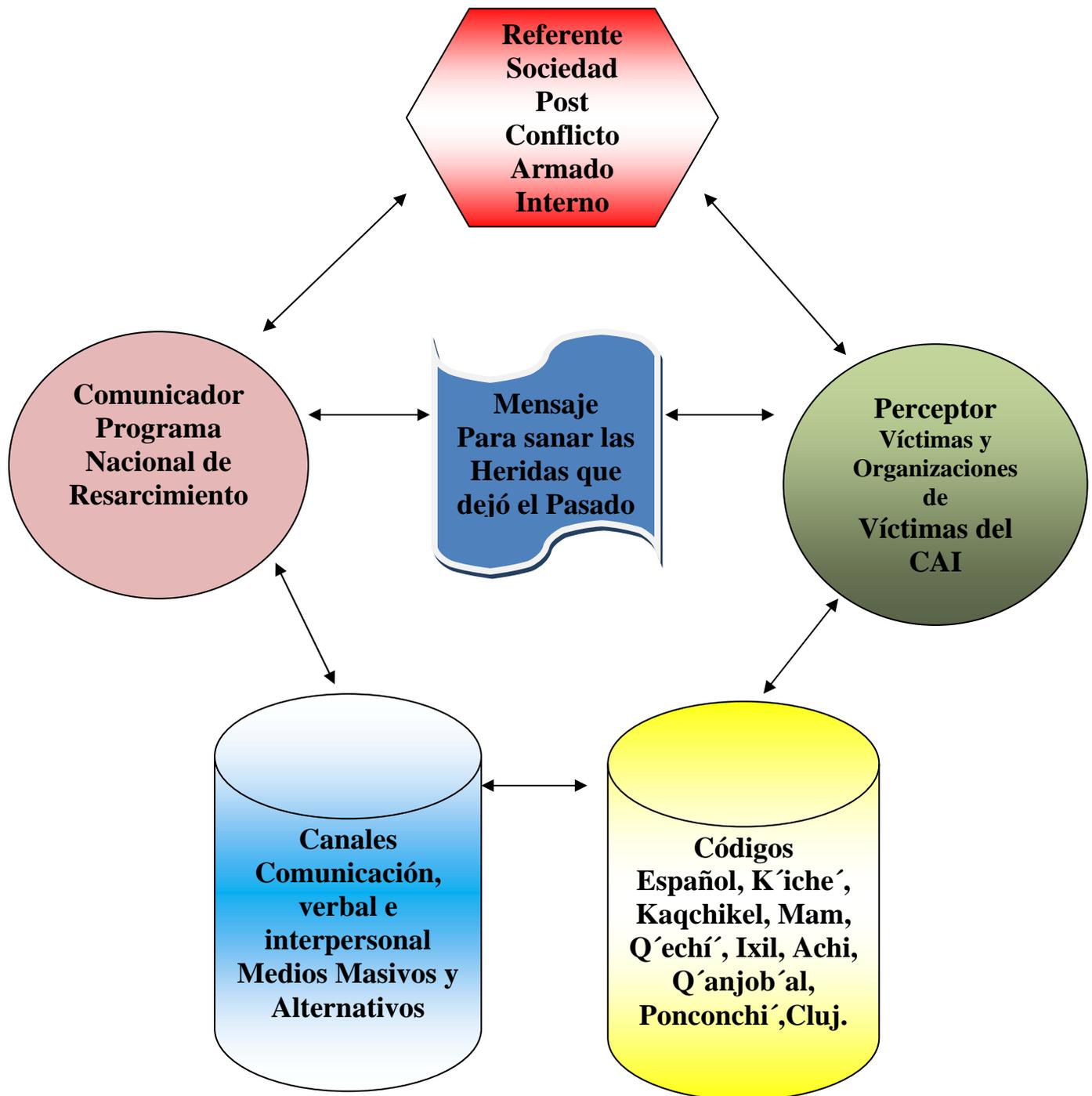
En el proceso mediante el cual se da respuesta a los mensajes recibidos. Se llama también retroalimentación o fee back. Dicha respuesta puede darse., utilizando el mismo código y canal o con códigos y canales distintos.

El retorno de comunicación, como queda apuntado ya, no es únicamente la respuesta verbal a un mensaje, es también la respuesta nivel de conducta, actitud o simplemente la incomunicación.

Según Interiano (1995) una de las causas de la comunicación involucra a la humanidad en sus emociones, los sentimientos, las ideas que puedan ocurrir y venir entre un emisor y un receptor.

El retorno se tiene por medio de sugerencias de los coordinadores de las sedes, líderes de las organizaciones de víctimas, comunicadores sociales y líderes de opinión de la comunidad, que constantemente están haciendo observaciones respecto a los mensajes, transmisión e interpretación de mensajes.

Proceso de Comunicación del Programa Nacional de Resarcimiento



2.3. Modelos de comunicación

2.3.1. Consideraciones entre comunicación alternativa y popular

Antes de comenzar con la explicación de los modelos de comunicación, cabe aclarar la posición tomada en el presente trabajo entre comunicación alterna y comunicación popular. Para efectos del presente estudio la comunicación popular y la alterna son definidas partiendo del mismo origen, sin distinción alguna, optando por manejar el término de comunicación popular, reforzando la opción anterior, se toman en cuenta que las características de la comunicación alternativa pertenecen a los términos antes empleados.

2.3.2. La comunicación alterna promueve la participación y organización social

“Brinda acceso a los medios de comunicación social, es una herramienta de educación popular acelera el cambio y desarrollo social. Hoy en día la comunicación alterna es de suma importancia para el grupo receptivo en una comunicación masiva, ya que en tiempo anterior no eran tomados en cuenta y esto provocaba su no participación en una organización social”. Kaplún (1987:p.85-97).

El Manual de Comunicación Interna del Programa Nacional de Resarcimiento propone el uso de la comunicación alterna que no alcanza sólo a medios comunitarios o locales. Si no a líderes de opinión y a la misma comunidad. Porque como bien afirma Kaplún la comunicación alterna sólo se puede dar con una fuerte organización social. Esta organización social es tomada por el PNR desde su mismo diseño y le da un lugar preferente a la participación de las organizaciones de víctimas por medio de la consulta y la comunicación es una de ellas.

En las diferentes sesiones de evaluación del PNR los participantes han expresado que son insuficientes los recursos económicos destinados al componente de comunicación para difundir en sus propios idiomas, los avances, mensajes y metamensajes que se desean transmitir al grupo objetivo primario.

2.3.3. Medios de comunicación alterna y/o popular

“Los medios más empleados en este tipo de comunicación los encontramos en la categoría de los impresos, como medios accesibles en las organizaciones y grupos populares. Por ejemplo, el libro, el periódico, el boletín, el folleto entre otros. El rasgo característico de estos medios es su particular esencia, de producir mensajes desde sus interlocutores siguiendo el modelo de comunicación horizontal, es decir al nivel que los interlocutores posean las condiciones equitativas para informar algo en común. Estos medios populares centran al hombre y a la mujer como los actores de los mensajes. Lo anterior no descarta la utilización de medios masivos siempre y cuando contenga el rasgo característico de horizontalidad”. Kaplún (1987: p-85-97)

Esencialmente desde sus inicios el PNR ha tenido como base de su política de comunicación el camino de la comunicación alterna y popular que contempla no sólo la producción de todo tipo de impresos, si no para rescatar la Memoria Histórica durante el Conflicto Armado Interno a producido una gran cantidad de materiales que va desde la dignificación de víctimas, hasta la producción de materiales institucionales.

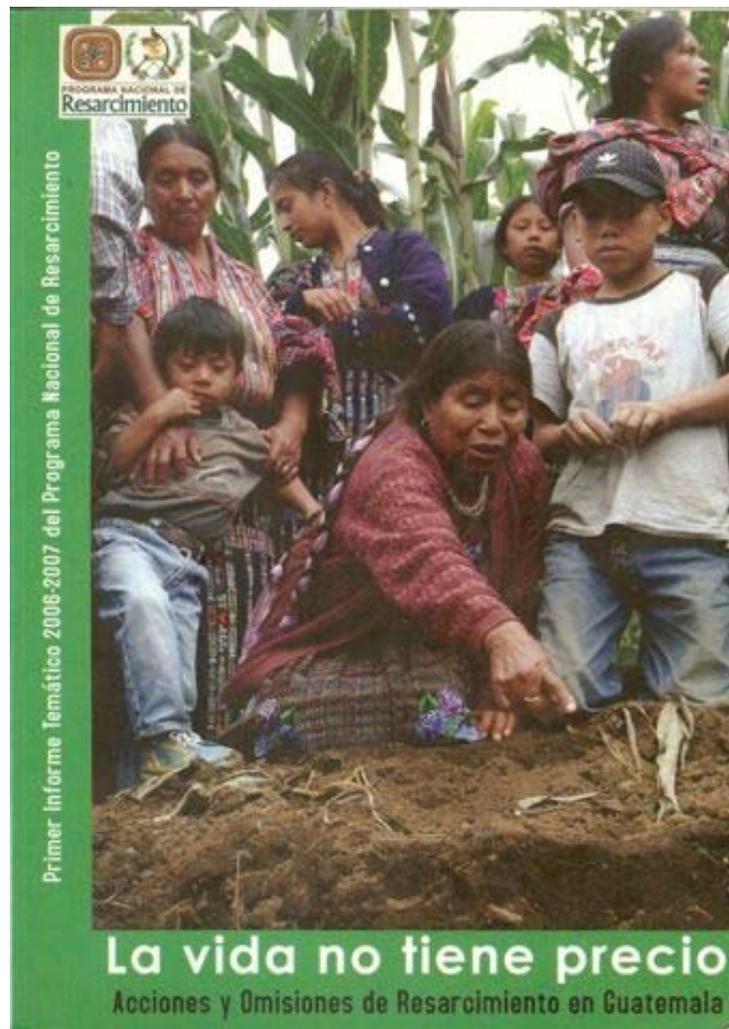
Un ejemplo es el siguiente

Libro: La Vida No Tiene Precio

Tamaño: Medio oficio

Papel: Couche

Tiraje: 2,500 ejemplares



Toda producción audiovisual tiene como sentido difundir de una forma popular por medio de un sistema de circuito cerrado de televisión los materiales producidos, apoyando a los materiales impresos que comprenden, mantas, afiches y trifoliales.

El Manual de Comunicación Interna del PNR atribuye dicha responsabilidad de comunicación alterna y popular a los Coordinadores de las Sedes del PNR, cumpliendo con sus tareas asignadas en la institución estatal.

2.4. Los medios impresos o escritos, para el estudio en cuestión, se clasifican en

2.4.1. Medio escrito “el periódico”

“Tradicionalmente lo definen como un medio de comunicación que tiene como objetivo informar acerca de los acontecimientos de relevancia y trascendencia, con noticias a nivel local, nacional e internacional” Zermeño & De la Torre (1995: p.115).

El periódico es un medio informativo y una de sus características principales es informar noticias de carácter trascendental a nivel local e internacional. Zermeño & de la Torre (1995)

“En la comunicación alterna, el periódico muestra “solidificación de intereses, característica que permite a los elementos grupales manifestar sus inquietudes personales que coinciden con las inquietudes sociales” Zermeño & de la Torre (2000: p.92).

El medio impreso el periódico puede ser una de las soluciones en una congelación de intereses para un grupo masivo, la cuales necesitan interactuar en la sociedad. Zermeño & de la Torre (2000)

El Programa Nacional de Resarcimiento ha contado con un periódico llamado Q´anil que no es sujeto de esta investigación pero que vale la pena ser mencionado, porque circulo a nivel urbano en la administración anterior.

Una de las ventajas era que la mayor cantidad de páginas daba como resultado el abarcar una mayor cantidad de información. Su principal desventaja es que donde se publicaba era de poca circulación y restringida a la ciudad capital.

Periódico: Q'anil
Edición: Bimensual
Tiraje: 28,000 ejemplares
Papel: Bond
Tamaño: Carta 8 x 11 pulgadas
Formato: Inserto dentro de la Edición Dominical de el Periódico
Duración: Del año 2006 al 2008
Número de Ediciones: 12 números
Páginas: 8 pág.



2.4.2. Medio escrito “el folleto”

En este caso, se construye la definición en base a la utilidad de los sujetos (as) que la investigación le dan a este medio impreso: como un medio impreso alternativo que encierra elementos gráficos amenos y redactados en un lenguaje sencillo para exponer contenidos sobre temáticas de diversa índole. Zermeño & De la Torre (1995:p.115)

El folleto es un medio impreso alternativo cuyas cualidades encierran elementos gráficos creativos y pueden ser escritos en una forma sencilla, ejerciendo un asunto con otro fondo. Zermeño (1995)

También se han editado una serie de folletos por parte del PNR entre otros los siguientes:

- a. El Libro Azul
- b. Para Sanar las Heridas que Dejó el Pasado
- c. Criterios Básicos de Aplicación de Medidas
- d. Un Camino Hacia la Dignidad
- e. Nuestro Objeto de Estudio Manual de Comunicación Interna

Ejemplo folleto: Para Sanar las Heridas que Dejó el Pasado

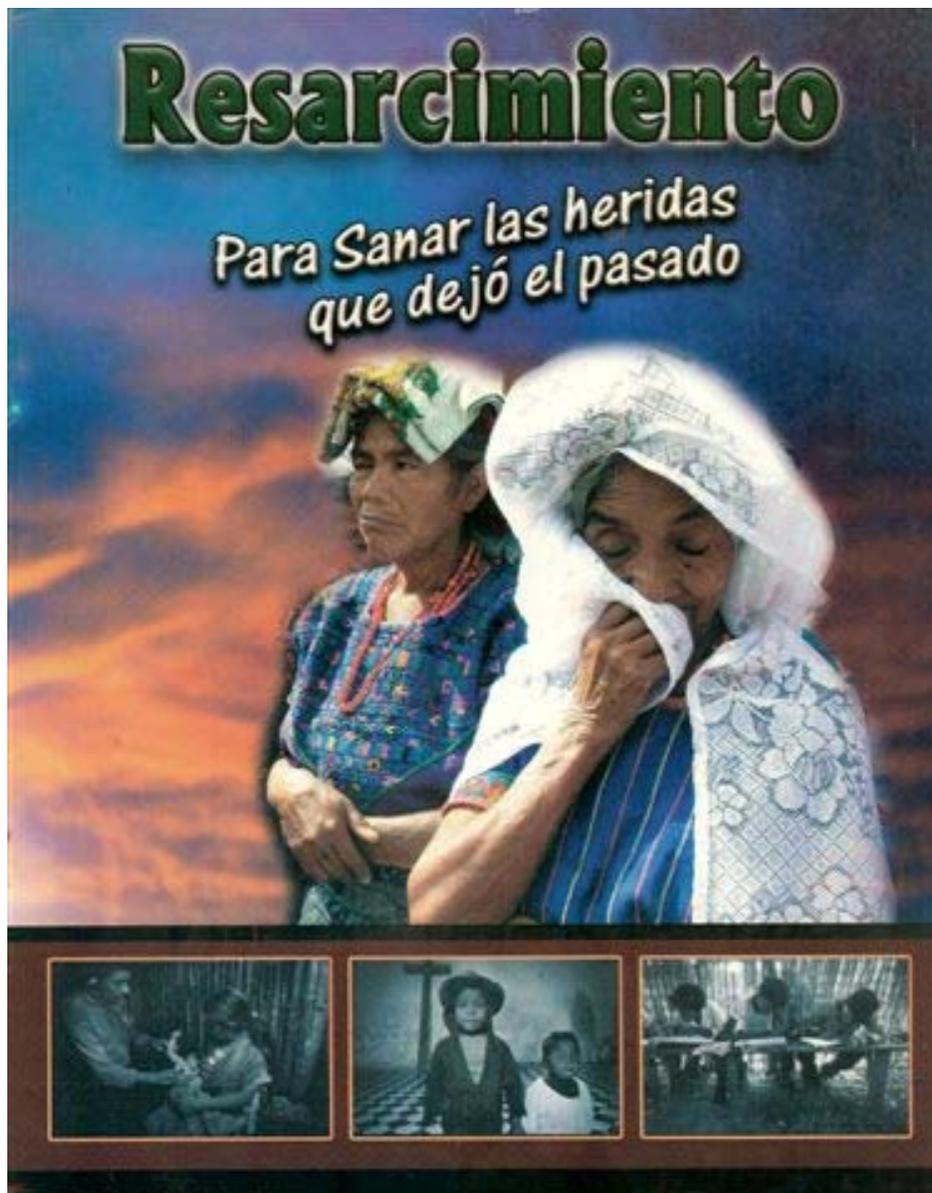
Tiraje: 22,000 ejemplares

Portada: Full Color, papel couche calibre 10, con barniz UV

Textos: Un color blanco y negro

Tamaño: Carta 8 x 11

Páginas: 14 pág.



2.4.3. Medio escrito “el boletín”

“El período de circulación del boletín es menor que la del periódico. “Con un formato flexible, el boletín permite que el creativo utilice todos los códigos icónicos, lingüísticos y cromáticos que le anima” Zermeño & De la Torre (2000: p.93).

El boletín es de menor tamaño que el periódico contiene menos información, sin embargo una de sus ventajas es que puede ser muy dinámico a la hora de asignarle tareas como diseño, diagramación, íconos y lingüísticos. Zermeño & De la Torre (2000)

Solnaoj es un boletín escrito en español, con un nombre kaqchiquel que significa Aclarando Dudas. Esencialmente es un boletín planificado para tratar lo siguiente:

- a. Informar sobre actividades
- b. Dar a conocer futuros eventos
- c. Difundir avances sobre el Resarcimiento Cultural

Ha circulado en dos modalidades como lo son la edición impresa y la edición digital. Todos los días lunes se imprime y se coloca en las carteleras del PNR. Así mismo se envía vía electrónica a las sedes regionales que lo bajan y lo imprimen. Por último también se envía vía Internet a las organizaciones de víctimas, organizaciones de derechos humanos, organismos internacionales y medios masivos.

Boletín: Solnaoj “Aclarando Dudas”

Tamaño: Carta 8 x 11

Papel: Bond

Full Color

Tirajes: 1,000 en papel y por Internet

Números publicados: 33



Solnaoj

ACLARANDO DUDAS



EDICIÓN ESPECIAL EDICIÓN ESPECIAL EDICIÓN ESPECIAL EDICIÓN ESPECIAL

Desde el pasado jueves, el pueblo de Guatemala se halla inmerso en una tragedia. A la erupción de cenizas y arena del volcán de Fuego, que afectó la ciudad Capital y gran parte del país, se sumó la tormenta tropical Agatha, que alcanzó casi la totalidad del territorio nacional.

Cifras aun no definitivas reportan dos mil damnificados y un hundimiento de regular magnitud en la Ciudad de Guatemala, mientras que en los departamentos hay al menos 71 mil personas damnificadas y decenas de comunidades enteras afectadas por el efecto de las lluvias.



deslave

Espacio inhabitable a orillas del río Las Vacas.

TIEMPO DE PARTICIPAR Y APOYAR

En síntesis, tenemos serios daños en infraestructura vial, viviendas, cosechas destruidas y, desafortunadamente, compatriotas muertos, heridos y desaparecidos ante las pérdidas materiales, humanas y espirituales sufridas en los últimos días de este mes acaído.

En el centro de este panorama devastador lo que nos queda como sociedad, como pueblo, es la unidad. Autoridades gubernamentales, municipales, zonales y pueblo en general debemos unirnos en una actitud solidaria y humanamente compasiva para tenderle la mano a nuestra hermanas y nuestros hermanos que se encuentran en situación de peligro inminente.

Hay que colaborar en las tareas de descombro, en el rescate de desaparecidos y desparecidos, en la recolección de la arena volcánica y, sobre todo, compartiendo víveres, ropa, calzado y otros enseres con los damnificados que se hallan en albergues o en las áreas más vulnerables.

Esta tragedia es dolorosa por cuanto ha afectado, como siempre, a los más vulnerables, a la gente pobre y sencilla de nuestro país. Por estas hermanas y hermanos, Guatemala nos debemos hoy un esfuerzo humanitario y el llamado está en las calles, en las áreas marginales, en toda comunidad donde podamos ejercer ese espíritu solidario con el que hemos enfrentado en el pasado otras tragedias. Porque si que la sociedad a lo largo de nuestros tiempos totos se demore en socorrerla a nosotros mismos.



Parte inferior del puente Belice.



Viviendas presuntas en zonas de alto riesgo en San Miguel Pancho la zona 5.

Guatemala, junio 2 de 2019

ESTA AMANECIENDO UNA NUEVA GUATEMALA

JUNTOS
SOMOS EL CAMINO




2.4.4. Medio escrito “el afiche”

“Las características de este medio impreso no encuadernado, pertenecen a la combinación grafica, textual y cromática de elementos que contienen un mensaje breve y llamativo” Zermeño & De la Torre (2000: p.93).

El afiche es un medio impreso no encuadernado, sus características es que es breve, textual y una de sus grandes ventajas es que puede ser muy coloreado y llamativo. Zermeño & de la Torre (2000)

Es otro medio alternativo que ha usado el Programa Nacional de Resarcimiento, para acceder a los beneficios de la institución a víctimas del conflicto armado Interno y para actos de conmemoración, se han hecho por medio de dos canales. El canal impreso y por medio de afiches digitales entre otros podemos mencionar los siguientes:

- a. Resarcimiento Integral
- b. Día de la Dignidad de las Víctimas
- c. Día de la Poblaciones
- d. Día de la Niñez Desaparecida

Afiche: Modelo de Viviendas

Tamaño Oficio: 11 x 14

Papel: Bond

Tiraje: Afiche digital

37,400
viviendas aproximadamente fueron quemadas por las fuerzas armadas entre 1978 y 1984

en los departamentos de Chimaltenango, Huehuetenango y Quiché, según cálculos de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico (CEH) que cita datos del Proyecto Arquidiocesano de Recuperación de la Memoria Histórica (Remhi)

Fotografía: Daniel Hernández Sullar

FOR LA EQUIDAD DE NUESTROS MAESTROS
Resarcimiento
TIEMPO de SOLIDARIDAD
MINISTERIO DE ASESORIA LEGAL

El Programa Nacional de Resarcimiento el modelo de comunicación popular se uso desde el inicio en las organizaciones de bases y de víctimas lo comprenden y aplican por excelencia.

2.5. Qué es un manual

Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente un instrumento de comunicación. Si bien existen diferentes tipos de manuales, que satisfacen distintos tipos de necesidades, puede clasificarse a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

En las organizaciones en que no se utilizan manuales, las comunicaciones o instrucciones se transmiten a través de comunicados internos. Si bien el propósito de transmitir información se cumple por medio de estos últimos instrumentos, no se logra el objetivo de que constituyan un cuerpo orgánico, por lo que resulta difícil en un momento dado conocer cuál es el total de esas disposiciones registradas a través de comunicados aislados. “Manuales administrativos Concepto de Manuales los Manuales”. 2010.<<http://www.google.com.gt>

<<http://www.google.com.gt>“Manuales administrativos Concepto de Manuales los Manuales”. 2010. En el desarrollo de toda administración operativa una de las herramientas eficaces es el uso de manuales y es fundamental como instrumento de comunicación. Existen diferentes tipos de manuales según sean su necesidad, puede clasificarse como una sistematización descriptiva de toda actividad desarrollada por lo miembros de una organización que requerían actividades cumplidas.

Las organizaciones que no utilizan manuales la instrucción comunicacional se da a través de comunicados internos. La información se cumple al usar estos últimos instrumentos, pero no logra constituir un cuerpo orgánico y resulta muy difícil en un momento dado conocer cual es la práctica de lo comunicados recogidos.

2.5.1. Componentes de un manual

Los elementos que más interesan dentro de los integrantes de un manual son aquellos que son objeto de consulta y que se encuentran ubicados en lo que se denomina “cuerpo Principal”, como por ejemplo: las funciones, normas, instrucciones, procedimientos y lineamientos.

Dependiendo estos temas al tipo de manual de que se trate. Manuales administrativos Concepto de Manuales los Manuales”. 2010.<<http://www.google.com.gt>

<<http://www.google.com.gt>“Manuales administrativos Concepto de Manuales los Manuales”. 2010. En los integrantes de un manual los elementos que más interesan y son objeto de explicación se encuentran localizados en su “cuerpo principal”. En el cual encontramos las funciones, normas, instrucciones, procedimientos, lineamientos. Dependiendo el tipo de manual se usan estos temas.

El Manual de Comunicación Interna del PNR es un instrumento en manos de los coordinadores de las sedes para articular la política de comunicación y operar el plan estratégico 2005-2010 que comprende:

- a. Comunicación popular
- b. Relacionamiento con los medios
- c. Uso de canales alternativos
- d. Ejecución de campañas de comunicación masiva

2.6. Procedimientos de la unidad de comunicación Institucional del PNR

La Unidad de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento inicia funciones en el mismo momento que se crea el programa, y parte del continuo interés institucional de propiciar espacios de relación con el PNR y con los distintos sectores de la población.

A partir de su apertura, el 12 de de diciembre de 2003, la oficina de comunicación social del PNR se encarga de administrar los procesos de comunicación social que ocurren en lo interno y alrededor de la cobertura mediática que generan las actividades del programa.

Su función primordial es la de planificar y desarrollar estrategias de comunicación para respaldar al PNR en el desarrollo y logro de su visión-misión, favoreciendo la integración interna así como la constante adaptación al ambiente externo a través de la comunicación.

Por la naturaleza de sus funciones le corresponde a esta unidad identificar las necesidades de comunicación y proponer al PNR soluciones desde la perspectiva de las ciencias de la comunicación social.

De esta manera la ofician, diagnostica, programa, ejecuta, controla y evalúa los programas de comunicación para suplir las necesidades de distribución y consumo de mensajes (gráficos, auditivos, audiovisuales, escritos etc.) en el ámbito institucional y en la proyección externa que se haga del PNR.

La descripción general en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento, tiene sumamente un interés institucional en el PNR y uno de sus objetivos es sensibilizar a varios sectores la sociedad, principalmente a las víctimas sobrevivientes del conflicto armado interno, por medio del reconocimiento del daño que hizo el Estado en esa época, y a la vez utilizar todo sistema divulgativo para hacer ver que nunca se vuelva a repetir lo sucedido en los 36 años de guerra interna, partiendo de la reconstrucción de su tejido social en todas la medidas de resarcimiento que tiene este Programa de Estado.

A partir de su creación a propiciado espacio para planificar y desarrollar estrategias de comunicación que encaminen al desarrollo de la misión y visión del PNR, cuyo fin es resarcir individual y colectivamente a las víctimas sobrevivientes del Conflicto Armado Interno CAI, siempre tomando en cuenta el ambiente interno y externo a través de la comunicación.

Una de las tareas del departamento de la oficina es diagnosticar, programar, ejecutar y controlar todos los aspectos que se refieren a comunicación., en el cumplimiento y consumo de mensajes por medio de la comunicación interpersonal, relacionamiento con los medios y mensajes audiovisuales.

2.7. Antecedentes del Programa Nacional de Resarcimiento

“El acuerdo Global sobre derechos humanos expresa que es deber humanitario resarcir y/o asistir a las víctimas de violaciones a derechos humanos.

El acuerdo de Reasentamiento de Población Desarraigada establece promover la devolución de las tierras que fueron abandonadas por la guerra, a sus poseedores originarios.

El acuerdo que creó la Comisión para el Esclarecimiento Histórico (CEH), recomienda acciones específicas para favorecer la paz y la concordia nacional. El Acuerdo de Reincorporación de la URNG dice que toda violación a un derecho humano da lugar a un derecho de la víctima a obtener reparación e impone al Estado el deber de reparar.

- La ley de Reconciliación Nacional establece que la Secretaría de la Paz-(Sepaz-) hará efectivo el resarcimiento a las víctimas.
- El informe de la Comisión del Esclarecimiento Histórico (CEH), recomienda un plan nacional de reparaciones.
- Hay sentencias de la Corte Interamericana para reparar el daño causado”. Folleto PNR. (2006: p.9)

2.8. Creación del Programa Nacional de Resarcimiento

“En mayo de 2003, mediante acuerdo gubernativo, fue creado el Programa Nacional de Resarcimiento (PNR) con el fin de reparar de manera individual o colectiva a las víctimas civiles de violaciones a los derechos humanos y delitos de lesa humanidad cometidos durante el enfrentamiento armado.

Un año después, en julio de 2004, el Estado de Guatemala creó la Comisión Nacional de Resarcimiento (CNR) con el objetivo de coordinar el PNR, por medio del cual el Estado esta cumpliendo su deber humanitario de reparar los daños causados a las víctimas civiles de las violaciones a derechos humanos y delitos de lesa humanidad cometidos durante el enfrentamiento armado interno. La CNR es el máximo órgano de la dirección política y estratégica del PNR.

El PNR, se creó en 2003, tiene propósito de devolverles la dignidad y el respeto a los guatemaltecos que perdieron la vida durante el enfrentamiento armado interno. Busca reparar los daños que sufrieron las personas y sus familias y ayudar a que la sociedad guatemalteca se reconcilie”. Folleto PNR (2007: p 14)

El Programa Nacional de Resarcimiento es un Programa de Estado en base al Acuerdo Gubernativo No.258-2003 partiendo de su creación su función principal es reparar, resarcir, restituir, indemnizar, asistir, rehabilitar y dignificar a las víctimas civiles del conflicto armado interno. Trifoliar del PNR (2007)

El PNR ha implementado medidas de resarcimiento, con el fin de contribuir a la construcción del tejido social y paz anhelada por todos los guatemaltecos. Folleto PNR (2007:p14)

2.9. ¿Cómo hace esto el PNR?

El Programa atiende de manera individual o colectiva, a las víctimas civiles y a sus familias, que vieron limitados sus derechos humanos:

- Desaparecieron sin que volviera a saberse de ellas.
- Fueron asesinadas de manera violenta.
- Se les provocó angustia y sufrimiento.
- Debieron abandonar sus hogares y buscar refugio en otros sitios (desplazamiento forzado).
- Los niños y jóvenes se vieron obligándolos a formar parte del ejército o de la guerrilla (reclutamiento forzado)

“Se uso la violencia para obligar a las mujeres a tener relaciones sexuales, (violencia sexual) gran cantidad de niños y niñas fueron asesinados, desaparecieron, fueron torturados-se les provocó dolor y angustia, fueron violados sexualmente- se les obligó a tener relaciones sexuales. Se destruyeron comunidades completas, masacres o matanzas”. Folleto PNR (2007:p17)

“Las características anteriormente enmarcadas representan violaciones a los derechos humanos que sufrieron las víctimas del conflicto armado interno y esta es una de las visiones del Programa Nacional de Resarcimiento” (PNR Trifoliar).

2.10. ¿A quien y por qué?

Resarcir. “del latín resarcire, indemnizar, reparar, compensar un daño, perjuicio o agravio” folleto PNR ()

Según el PNR el resarcimiento se debe entender de la siguiente forma:

- Uno de los compromisos que tiene el Estado es no repetir nunca más daños a las personas que por un conflicto armado interno.
- Resarcir es un reconocimiento que hace el Estado a una persona que le fueron violados sus derechos humanos en la guerra interna, aunque ninguna cantidad de dinero recupera la muerte de un ser querido o alguna violación en los derechos humanos de las personas.

2.11. ¿Por qué se debe resarcir?

La principal razón porque hay un compromiso con la historia. Si alguien no sólo se le privo de su vida se debe dignificar su nombre, si alguien se desapareció y a un no aparece su cuerpo el Estado tiene la obligación de buscarlo. Si alguien perdió bienes materiales como una acción de guerra de cualquiera de los dos bandos se le debe restituir, terreno, animales domésticos, semillas y siembras, es decir que el Estado debe devolver los bienes materiales perdidos durante la guerra.

2.12. Formas de reparar o resarcir

Cuando las organizaciones de víctimas y victimas del conflicto armado interno – CAI- exigieron al gobierno de Alfonso Portillo la instalación de la Comisión Nacional de Resarcimiento y del Programa Nacional de Resarcimiento formularon como propuesta el resarcimiento integral que propone que la reparación debe abarcar los siguientes aspectos:

- a. Lo material
- b. Lo económico
- c. Cultural
- d. La reparación psicosocial y rehabilitación
- e. Lo dignificación a las víctimas del cai

Y para ello el programa tendría que implementar las siguientes medidas de resarcimiento:

2.12.1. Restitución material

Consiste en devolver a las comunidades algo de lo que perdieron durante el enfrentamiento armado interno, en particular viviendas tierras y la inversión productiva.

El conflicto armado interno, tuvo como estrategia el rompimiento del tejido social, ese rompimiento del tejido social, pasaba por desarraigar a grandes grupos humanos. La mejor forma de movilizar a las comunidades y empujarlas a que no apoyaran a la guerrilla, era la destrucción material de la comunidad. Iglesias, escuelas, casas de cultura, casas, aves de corral, animales domésticos eran arrasados con el objetivo de “quitarle agua el pez”.

Esa destrucción material como parte de la estrategia de lucha, debe ser reparada para ello, el programa debe construir viviendas y crear proyectos productivos que garanticen el retorno de las comunidades y la certeza jurídica de propiedad de la tierra.

El departamento de comunicación tiene el mandato de intervenir antes que las medidas del PNR, en las comunidades anunciando el proceso de resarcimiento integral, para que luego se acompañe de la medida psicosocial y se puedan entregar las viviendas del resarcimiento.



Retorno de 149 guatemaltecos refugiados en Bolivia regresan a su país, en donde fueron asentados en finca El Rosario. aldea La Ciénaga nombrada Tierra y Libertad en Livingston. Izabal. El PNR hizo entrega 30 casas, una escuela, un centro de convergencia, un centro de salud, áreas deportivas y cinco proyectos productivos. (01-04-07)

2.12.2. Resarcimiento económico

No es un pago, sino una forma de reconocer el daño que sufrieron las y los guatemaltecos durante esos daños de violencia.

Para el Programa Nacional de Resarcimiento el resarcimiento económico consiste en entregar un monto de dinero a las víctimas del conflicto armado interno, que no es un pago por una vida, si no es una cantidad de dinero simbólica para que la vida continúe, para que los familiares de las víctimas puedan en conmemoración y dignificación del nombre de sus familiares, usarlo en lo que lo crean conveniente.

Los montos que recibe cada beneficiario por el PNR según la violaciones que haya sufrido en el conflicto armado interno van desde los Q24,000.00 a los Q 48,000.00, la unidad de comunicación tiene la tarea de organizar la documentación visual de las entregas económicas, hacer el boletín de prensa y preparar las conferencias, así como viniles y mantas que se utilizan para entregar el resarcimiento económico a las víctimas del CAI. El cheque siempre es acompañado por un cuadro con una carta de perdón firmada por el Presidente de la República, donde en nombre del Estado pide perdón a los familiares.



Víctimas sobrevivientes del conflicto armado interno, durante el acto de entrega de resarcimiento económico. (Palacio Nacional de la Cultura- 26-02-08)

2.12.3. Resarcimiento cultural

Devolver a las comunidades indígenas aquello que perdieron por el enfrentamiento armado interno: su cultura, su idioma, sus costumbres, su historia". Folleto PNR (2007: p.18-20).

Dentro del resarcimiento cultural se contempla el impulso de ceremonias mayas, abarcar la espiritualidad de las víctimas y tratar de reconstruir el tejido social que acabo con instrumentos musicales, danzas, idioma, costumbres, etc.

Por lo regular la medida de restitución material, ayuda a lo psicosocial y el resarcimiento cultural se presenta de una forma simultánea en un solo evento de resarcimiento, el cual es acompañado como ya se indicaba anteriormente con el relacionamiento con los medios, producción audiovisual y el registro de actividades.



Ceremonia maya conmemorando el 25 de febrero relacionado al Día Nacional de la Dignificación de las Víctimas en el Barrio la Unión (Sayaxché, Petén 25-02-07)

2.12.4. Reparación psicosocial y rehabilitación

Se reconoce que las y los guatemaltecos también sufrieron daños psicológicos, sociales y emocionales a causa del enfrentamiento armado interno. El PNR tiene programas de ayuda psicosocial por medio de los cuales las personas pueden hablar de lo que ocurrió y socializar su historia.

La ayuda psicosocial, consiste en el acompañamiento de las otras medidas. La entrega de cheques, viviendas o la toma de testimoniales necesita la asistencia psicosocial de profesionales en la atención de las víctimas del conflicto armado interno.

Muchas veces la medida de reparación psicosocial y rehabilitación y la unidad de comunicación siempre van acompañados simultáneamente a los procesos de resarcimiento integral.



Psicólogo del Programa Nacional de Resarcimiento, atendiendo a víctima sobreviviente del CAI (Gimnasio Municipal Panzós.Senahú 15-06-07)

2.12.5. Dignificar a las víctimas civiles

Una, medida importante para el PNR es dignificar la memoria de las víctimas del CAI. Para ello esta contemplados actos como monumentos, casa de los difuntos, mausoleos, poner nombres de víctimas a calles y avenidas y levantar monumentos, en fin realizar acciones que recuerden el nombre de aquellas personas que murieron durante la guerra interna.

La unidad de comunicación, debe convocar a los medios, realizar un boletín, darle el acompañamiento de registro audiovisual y si es necesario incluso hacer invitaciones por medio de la producción de material audiovisual o impreso para apoyar estas acciones.



Marcha de organizaciones de víctimas conmemorando los 30 años Masacre Panzós. (Panzós, Alta Verapaz 29-05-08)

2.13. Sedes regionales del PNR.

El Programa Nacional de Resarcimiento a partir de su reestructuración en el año 2007, cuenta con alrededor de 16 sedes regionales, las cuales se ubican según la condición geográfica del país en el occidente, nororiente, oriente, suroccidente. Con el fin de tener una mejor cobertura y labor de desempeño de parte del Programa de Estado a las víctimas sobrevivientes del conflicto armado interno se ha diseñado de la siguiente manera:

SEDE REGIONAL		DIRECCIÓN
1	PETEN Marco Antonio Castellanos Coordinador	0 Ave. 11-18, zona 1, San Benito, Petén. Calle Límite entre San. Benito y Sta. Elena a una cuadra de la Comisaría 62 de la PNC, San Benito, El Peten
2	CHIMALTENANGO María Marcelina Miza Coordinadora	Km. 55 La Alameda, Chimaltenango a media cuadra del IGSS, Chimaltenango, Chimaltenango
3	HUEHUETENANGO Jairon Amilcar Mendoza Coordinador	10a. Av. 9-02, Zona 1, Huehuetenango
4	QUICHE Valeriano Pascual Hernández Coordinador	4a. Ave. 1-30, zona 5. El Quiché, El Quiché
5	COBAN Guillermo Tot Coordinador	1a. Calle 6-62, zona 3. Cobán, Alta Verapaz
6	RABINAL Lucrecia Jerónimo Manuel Coordinadora	2a. Calle entre 3a y 4a. Ave., zona 4, Rabinal, Baja Verapaz
7	SOLOLÁ Neyda Poron Roquel Coordinadora	5a. Ave. 14-28, zona 1, Barrio El Carmen, Sololá,
8	NEBAJ Felipe Ajanel Coordinador	Cantón Vitzal, Nebaj, El Quiché
9	IXCAN José Luis Carias Tul Coordinador	Lote 95, 2do. Nivel, Colonia El Triunfo, zona 1, Playa Grande, Ixcán
10	MAZATENANGO Mayra Maldonado, Coordinadora	1a. Calle Colonia El Relicario 1-116, zona 2, Atrás del Hospital Nacional, Mazatenango, Mazatenango
11	SAN MARCOS Rony Tul Coordinador	14 Av. 6-94 , Zona 4, San Marcos

12	NENTON Elda Daricza Ortiz Coordinadora	Entrada a Nentón, a un lado del Juzgado de Paz, a media cuadra del Hotel Las Peñas, Nenton, Huehuetenango
13	BARILLAS José Luis Juárez Lucas Coordinador	2a. Calle 0-54, zona 4, Barillas, Huehuetenango
14	PANZÓS Estuardo Miguel Osorio Coordinador	Barrio El Centro Panzós
15	ZACAPA Mónica Córdón Vargas Coordinadora	4ta. Calle 5-54, zona 2, Zacapa, Zacapa
16	USPANTAN Felipe Brito Cal Coordinador	6ta calle 5-10 zona 4 teléfono: 79518365

En el componente de comunicación las sedes regionales juegan un papel muy importante ya que son las encargadas de operacionalizar la estrategia de comunicación, ya que el manual de comunicación interna atribuye al coordinador las tareas de activar el componente de comunicación el área que le corresponde.

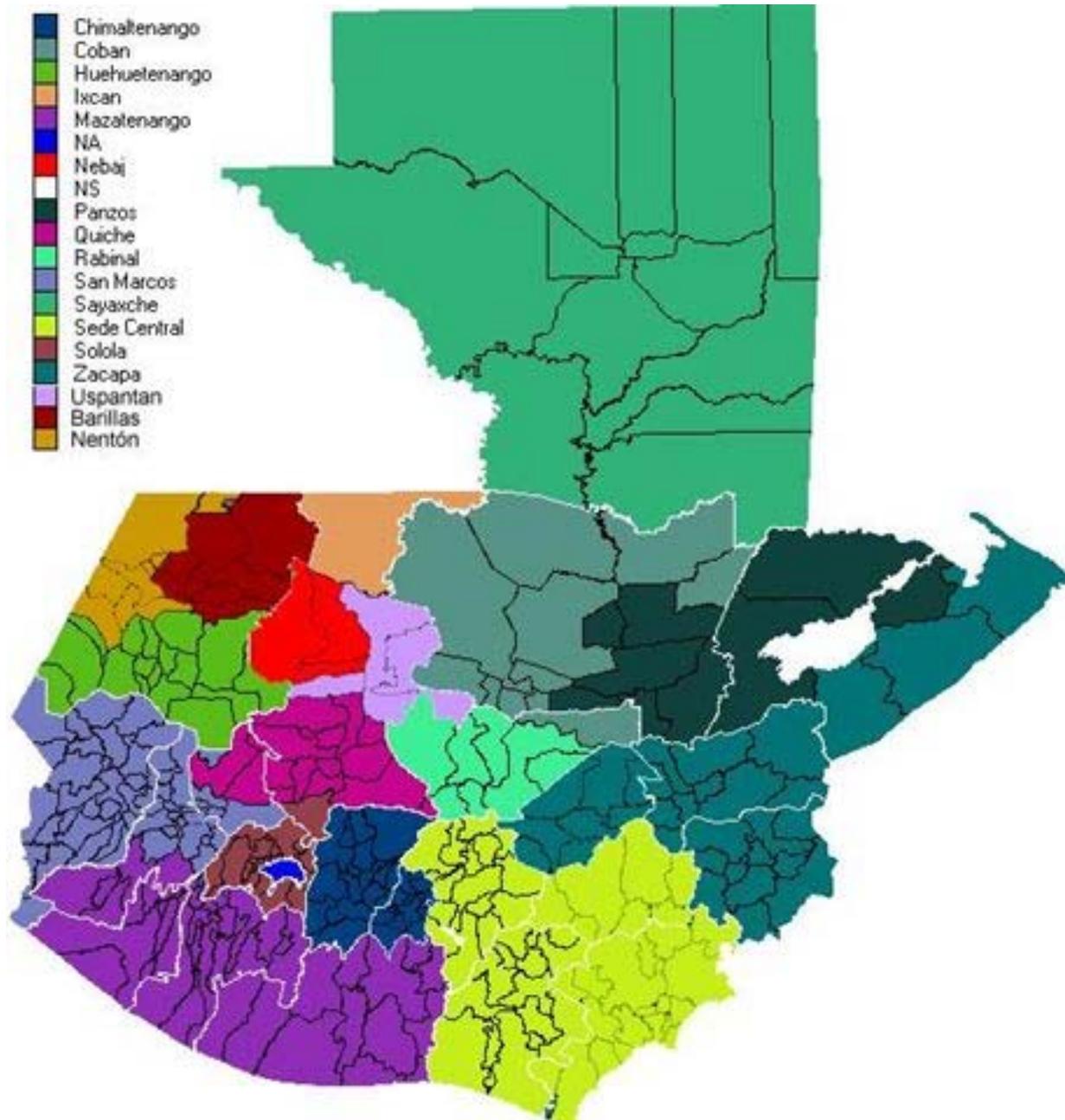
Toda sede tiene los siguientes materiales.

- a. Un kit de imagen
- b. Un televisión
- c. Un DVD
- d. Una cámara fotográfica
- e. Una radio grabadora
- f. Una cartelera
- g. Un juego de banderas

Además se han distribuido materiales audiovisuales como:

- a. Cinco medidas de resarcimiento.
- b. Documental Oliverio Castañeda De León
- c. Documental Alejandro Cotí
- d. Documental Robín García y Aníbal Caballeros
- e. Documental Alberto Fuentes Mohr
- f. De Repente Me Quede Solo
- g. Resarcimiento Integral
- h. Cuando los Hombres Hablan
- i. Discos de Repeat One

Mapa Geográfico de las Sedes Regionales Del Programa Nacional de Resarcimiento –PNR–



Parte de la estrategia es que cada sede es equipada con el objeto de convertirse en una unidad de comunicación alternativa eficiente.

2.14. ¿Qué es un coordinador en las sedes regionales?

“El coordinador en las sedes regionales del PNR es el que coordina y supervisar el cumplimiento de las acciones técnicas y administrativas que realiza el Programa Nacional Resarcimiento en la sede regional a su cargo. A su vez este debe de reportar y dirigirse de todo los desempeños que tenga al coordinador general de las sedes regionales”.

Términos de referencia de los coordinadores en el PNR ()

Según lo indican los términos de referencia de los coordinadores en el PNR () el coordinador de las sedes regionales es la persona responsable de velar porque se realicen toda las acciones tanto técnicas y administrativas en el Programa Nacional de Resarcimiento en su sede regional que le encomendaron. A su vez este debe rendir informes constantes de sus avances a un director general de sedes regionales.

2.15. Funciones del coordinador en las sedes regionales

Las funciones que tiene cada coordinador de cada una de las sedes regionales que conforman al PNR, es sistematizar todas las acciones interinstitucionales a nivel local con coherencia metodológica y seguimiento de los avances del Programa de Estado. A su vez este debe dar seguimiento al proceso de conformación del equipo técnico de la sede regional, lo que implica la elaboración de un plan de ejecución técnica anual en equipo. El coordinador articula y prepara condiciones sociales, culturales, técnicas y políticas para la aplicación de las medidas hacia la población objeto del Programa de Estado en el nivel regional y local, tomando en cuenta las acciones del plan operativo a seguir e informar los avances a través e informes técnicos.

El coordinador del PNR es el responsable de ejecutar en su sede y área de influencia la Estrategia de Comunicación Social que trace la Comisión Nacional del Resarcimiento por medio de la Presidencia del Programa.

Otras de sus funciones es dar lineamientos de trabajo a los componentes de la sede como por ejemplo: abordaje comunitario, aplicación de medidas del PNR, registro, análisis y dictamen, recopilación e investigación; realizando otras tareas solicitadas por el coordinador (a) general de las sedes”. Términos de referencia de los coordinadores en el PNR ()

Términos de referencia de los coordinadores en el PNR, () cada coordinador en la sede regional representa un papel muy importante en el Programa Nacional de Resarcimiento porque en el depende el resultado que se obtengan a nivel local. Es decir obedece a la elaboración de planes operativos que este realice en el proceso de la conformación de su equipo de trabajo o bien los subordinados que tenga. Todo el propósito de preparar el mejor camino según la cobertura que tenga a nivel local a las víctimas sobrevivientes del conflicto amado interno en las condiciones sociales, culturales, técnicas y política. Y ver de que manera se dictamine el resarcimiento según las medidas establecidas en el PNR: (económico, material, psicosocial, dignificación, cultural).

2.16. Los requisitos que deben de llevar los coordinadores en las sedes regionales en el PNR

“Para optar a cargo de coordinador de la sede regional es necesario tener una educación superior en la ciencias sociales o tener cinco años de experiencia de trabajo en desarrollo y no menos de tres años en puestos ejecutivos o de coordinación en la administración pública o en organismos de la sociedad civil (incluye cooperativa de ONG, centros de investigación) o tener cinco años de experiencia en un programa similar. Tener capacidad de trabajar en equipo y habilidades en: manejo de personal, de planificación y gestión en el ciclo de proyectos, así como procesadores de texto y hoja electrónica. Deseable (no indispensable) manejo de un idioma nacional, además del Español. Entre otros atributos humanos: respetuoso de credos, reconoce el valor multicultural de Guatemala, capacidad para ejercer solidaridad y establecer relaciones técnicas y políticas dentro del PNR y externamente si se requiera”. Términos de referencia de los coordinadores PNR ()

En el cargo de coordinador en el PNR es necesario tener una educación superior universitaria, tener cinco años de experiencia en el campo de las ciencias sociales, administración pública. Se necesita que tenga capacidad para coordinar equipos de trabajo en lo relacionado a manejo de personal en la planificación y gestión en los ciclos de proyectos. Se requiere que maneje un idioma nacional, además el Español, que sea respetuoso de doctrinas y que reconozca que Guatemala existe diversidad de culturas y existe valor multicultural. Términos de referencia de los coordinadores en el PNR ()

Capítulo III

3. Marco Metodológico

3.1. Método o tipo de Investigación

Dentro de los procedimientos lógicos en esta investigación se utilizó método deductivo, pues es aquel que parte de lo datos generales aceptados como válidos, para llegar a una conclusión de tipo particular. A su vez el trabajo de tesis se realizó a través de un estudio descriptivo-cualitativo.

Según lo indica Cataldi & Lage (2004) es tesis descriptiva cuando uno de los propósitos del investigador es descubrir ciertos eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta un determinado fenómeno. Además busca la identificación de las propiedades importantes de los fenómenos ha analizar, basándose en un tipo de investigación cualitativa por estar incluidas una serie de tendencias en la investigación; cada una de la cuales tiene características propias y son: estudios de casos, la investigación-acción, validación de contenido; siendo en este ultimo caso el eje principal de nuestro objeto de estudio en el “Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento”.

Además es una investigación cualitativa porque trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, analiza un sistema de relaciones y su estructura dinámica, siendo un aspecto central en la investigación cualitativa la “contextualización”.

3.2. Hipótesis

Los elementos metodológicos planteados en el Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento en las 16 sedes regionales fueron de efectividad a los coordinadores a la hora de abordar sus mapeos comunicacionales, generando construcción de mensajes con pertinencia étnica lingüística y cultural en los medios locales.

3.3. Variables

Independiente

Son explicativas, son los factores susceptibles de explicar en las variables dependientes (manipulables) y estas se desprenden a la temática Validación del Contenido del Manual Piloto de Comunicación Social del PNR.

- El manual de comunicación social validado y editado en la elaboración de mapeos comunicacionales a los coordinadores del Programa Nacional de Resarcimiento es útil para otras fuentes de información como: universidades, colegios, entidades gubernamentales y no gubernamentales, medios de comunicación masiva, sociedad en general.

Dependiente

Estas explican, es el objeto de investigación, intentan explicar en función de otras variables, (causa y efecto) estas se localizan en las estrategias comunicación en el “Contenido del Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento”.

- Los coordinadores mediante el Contenido del Manual Piloto de Comunicación Social del PNR, resuelven y identifican una buena comunicación con medios masivos (tv, radio, prensa, radio) líderes comunitarios, religiosos, alcaldes, escuelas, colegios.
- Resuelve el uso adecuado en las técnicas audiovisuales (afiches, trifoliales, cámara fotográfica, video, colocación de mantas vinílicas) en los coordinadores de las sedes regionales en sus medios locales; las cuales determinaron una buena comunicación e imagen de todo mensaje transmitido por el Programa Nacional de Resarcimiento a las víctimas sobrevivientes del conflicto armado interno.

3.4. Indicadores

Estos pueden ser llamados también índices, para operacionalizar un concepto hay que dimensionarlo estableciendo los indicadores.

- Los índices puede ser definidos como una síntesis de varias expresiones numéricas y son la reconstrucción de un concepto original que ha ido dimensionado, de modo que cada dimensión se han asignado diversos indicadores con respuestas alternativas.

En nuestro objeto estudio nuestros indicadores son:

Grado académico que tienen los coordinadores de las sedes regionales para Validar el Contenido en el Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento.

- El índice fue la cantidad de preguntas e indicaciones que se dieron al validar el manual en sus estrategias de información.

3.5. Objetivos

3.5.1. Objetivos generales

Determinar la Validación del Contenido en el Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento, son ideales para ayudar a elaborar los mapeos comunicacionales en los coordinadores en las sedes regionales.

3.5.2. Objetivos Específico

Diseñar los métodos y técnicas adecuadas en la Validación del Contenido en el Manual Piloto de Comunicación Social en los coordinadores de las sedes regionales del PNR, para llevar sus mapeos comunicacionales.

Determinar si cada una de las estrategias implementadas en el contenido del Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento, son útiles para los coordinadores de las sedes regionales para hacer sus diagnósticos comunicacionales.

Explicar la importancia de la Validación del Contenido en el Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento a través de la estrategia.

Describir la importancia que tiene el gestor asignado por el departamento de comunicación social en la entrega de materiales (cds, mantas vinílicas, folletos trifoliales, afiches baner,) en los coordinadores de la sedes regionales a lo hora de elaborar sus diagnósticos comunicacionales.

Validar el contenido de este manual con la población meta.

3.6. Técnica

Para este procedimiento se utilizó el Modelo de Diseño de la Ficha de Validación según Ziemendaorff & Krause (2003), en los coordinadores de las sedes regionales del PNR.

Se recopiló en el trabajo de investigación la técnica de la encuesta, para obtener opiniones mediante cuestionarios, entrevistas en los coordinadores de las sedes regionales del PNR, distinguiendo nuestro grupo objetivo en la validación del manual piloto de comunicación social.

3.7. Instrumento

Los instrumentos realizados en el presente estudio son: ficha de validación, según Ziemendaorff & Krause (2003), se hizo cuestionarios, los cuales fueron claros y comprensibles a los coordinadores de las sedes regionales y el tipo de entrevista que se uso es la estructurada.

3.8. Población

El universo de la investigación está constituido por un total de 16 coordinadores en las sedes regionales del Programa Nacional de Resarcimiento.

3.9. Muestra

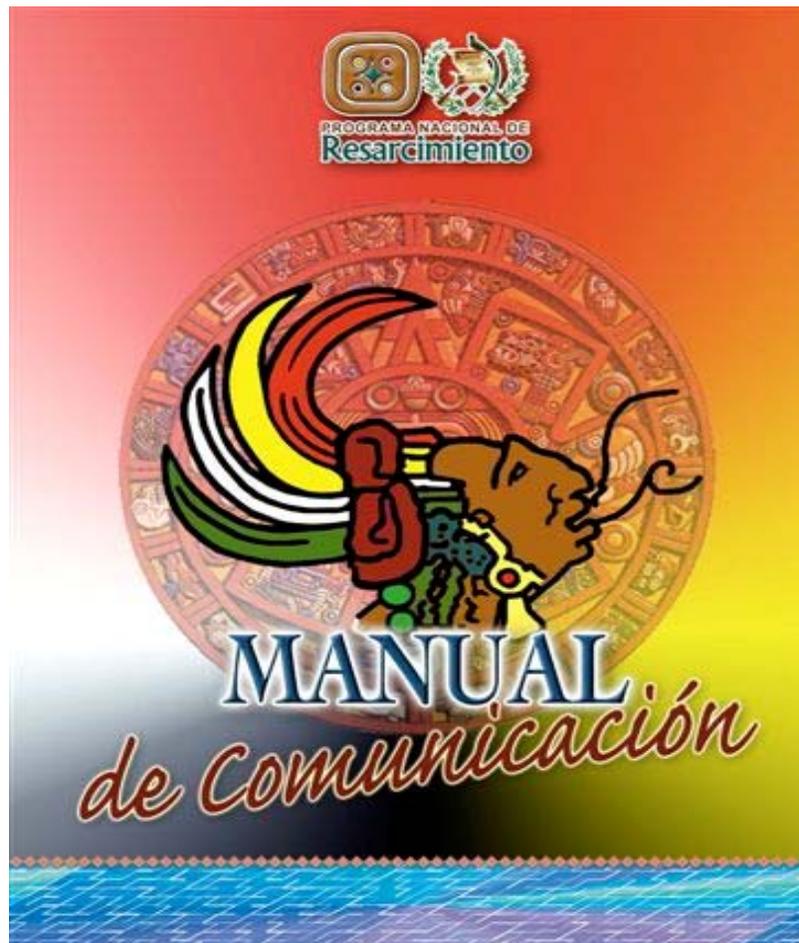
Para el presente estudio se selecciono siete coordinadores según su ubicación geográfica en el occidente, oriente, nororiente y sur occidente, estipulado por el Programa Nacional de Resarcimiento.

CAPITULO IV

El Objeto de estudio

4.1. Descripción del Objeto de Estudio

Nombre: Manual de Comunicación
Tamaño: Carta 8 x 11
Tiraje: 100 ejemplares
Portada: Full Color
Interiores: Papel bond en blanco y negro
Fecha de impresión: Febrero de 2005



4.2. Contenido Manual de Comunicación Interna

¿Qué es comunicación?

La palabra comunicación viene del latín **comunicare** que quiere decir poner en común. De tal forma que la comunicación es un proceso que tiene esencialmente los siguientes elementos: Un emisor que es el que transmite el mensaje. Un receptor que el que lo recibe. El referente es el tema. El canal el medio por el cual se transmite y el código el conjunto de signos en los que se transmite.

En el caso de las sedes regionales el Emisor es la Oficina Regional, los receptores serán las víctimas y las organizaciones de víctimas. El referente es de lo que estaremos hablando como por ejemplo resarcimiento integral, avances del programa o las actividades que vamos a realizar en la sede, etc. El canal o medio son las radios, cables, trifoliales, mantas, spots, entrevistas, talleres y en fin cualquier medio en que transmitimos los mensajes. El código o sistemas de signos serán utilizados el Kiché, Kakchiquel, Mam, Q'echí, Ixil, Poqonchí, Achí, Q'anjobal, , Chuj y en fin todos los idiomas de los municipios donde tenemos presencia incluido el Español.

¿Quiénes hacen comunicación en nuestras comunidades?

Cuando nos ponemos a pensar quienes hacen comunicación en nuestras comunidades, llegaremos a la conclusión que somos todos. Constantemente hablamos, oímos radios, escribimos correos, leemos rótulos y hacemos un sin número de actividades que tienen que ver con enviar o recibir mensajes.

A la Oficina Regional del PNR le interesa tener buena relación con aquellas personas de nuestra comunidad que hablan o se comunican con mucha gente. Puede ser el pastor de una iglesia evangélica, El padre de la iglesia católica, el alcalde, los alcaldes auxiliares, los representantes de la casa de la cultura, o de comités de desarrollo, el locutor y director de la radio comunitaria, el periodista de un periódico de nuestra localidad. En fin toda aquella persona que le hablan a mucha gente.

Si todas estas personas están debidamente sensibilizadas de nuestro trabajo, nos van ayudar a comunicarnos o transmitir información correcta a las víctimas y organizaciones de víctimas.

¿Cómo se hace el diagnóstico?

Cuando vamos con el doctor porque nos sentimos mal, nos hace una serie de preguntas, dónde nos duele, hace cuánto tiempo empezó el dolor y en fin preguntas que lo llevan a dar un diagnóstico es decir más o menos como nos encontramos, y de que hemos enfermado. Este diagnóstico o predicción es confirmado o negado con exámenes clínicos.

Con la comunidad ocurre más o menos lo mismo un diagnóstico de comunicación de la comunidad, o un listado de cosas que necesitamos conocer, algunas preguntas serían las siguientes:

- 1º. ¿Qué es lo más importante de comunicar?
- 2º. ¿Quiénes son los líderes de opinión de nuestra comunidad a los que hay que sensibilizar?
- 3º. ¿En qué medios los vamos a transmitir?
- 4º. ¿Qué se le dificulta a la gente conocer?
- 5º. ¿Dónde debemos poner carteles?
- 6º. ¿En qué idiomas se tiene que transmitir?

¿Cómo se hace el mapa de Comunicación?

Un mapa de comunicación consiste en ubicar dentro de nuestro territorio o mapa, los medios de comunicación, líderes de opinión y en general todos los emisores de mensajes que pueden influir en el tema del resarcimiento.

Para hacer el mapa de comunicación del área geográfica que le han asignado debe hacer lo siguiente:

- 1º. Planificar un recorrido
- 2º. Visitar a las comunidades y presentarse con el director o locutor de las radios comunitarias, religiosas, alternativas y comerciales.
- 3º. Con los resultados se hace un cuadro de resumen en el que vamos a tener el nombre de la radio, la frecuencia, teléfono y el nombre del responsable.

¿Qué se debe decir a los medios locales?

Hacer comunicación en las comunidades no es una cosa difícil, es tener bien claro cuales son los medios masivos (radio, cable y periódicos) de nuestra comunidad, así como las personas que hablan en ellos o bien las personas que hablan con mucha gente y que tienen credibilidad.

Poco a poco vamos a relacionarnos con los medios para lo cual vamos a tomar en cuenta lo siguiente:

- 1º. Que hablamos en torno a un tema de interés nacional que es susceptible de que sea reproducido en los periódicos de la capital.
- 2º. Cuando hablemos en un medio de nuestra comunidad, hablemos sólo sobre temas de nuestra esfera de trabajo y las preguntas de políticas hay que referirlas a la oficina de Guatemala.
- 3º. El PNR fomenta una política de buena prensa por lo tanto debemos tener buena relación con los medios locales y tratar de no enojarnos, ni confrontarlos. Eso tampoco quiere decir aceptar sus ataques, es tener la suficiente calma como para entender que la buena prensa se construye por medio de una buena relación personal con los periodistas.

Ahora bien que temas se pueden tratar:

- 1º. Todo lo institucional, como misión, visión, medidas, modelo de intervención en el departamento y las acciones de resarcimiento integral que se están aplicando.
- 2º. Información de horarios de sede, días que se atiende, cómo se esta haciendo el análisis de los expedientes.
- 3º. Los avances del departamento, las actividades que realizamos y muy importante informar lo que vamos a realizar en corto tiempo.

Siempre que los inviten a una radio o a un programa de cable se comunican con Cristián Omar Aldana Betancourt encargado de acompañarlos en todo lo que se refiere a comunicación institucional y junto al equipo de Comunicación del PNR, los van ayudar con información, a diseñar el programa y apoyar para dar respuestas y argumentos a los temas de resarcimiento.

¿Cómo se monitorean los medios?

En nuestra comunidad siempre hay radios importantes, el cable, periódicos, revistas locales y debemos estar enterados que dicen de nosotros, para seguir su agenda no hay que estar oyendo o viéndolos todo el día basta con escuchar los programas más importantes o estar pendientes de los rumores de la comunidad.

Se debe entender que en ocasiones aunque las radios, cables y personas hablen mal del resarcimiento no por fuerza son nuestros enemigos, puede ser el resultado de un mal entendido que nosotros podemos resolver. Por eso es importante saber que hablan de nosotros.

¿Cómo manejar los chismes y rumores de nuestra comunidad?

Los chismes o rumores de nuestras comunidades siempre tienen como fuente o emisores a personas muy cerca de nuestra oficina o alguien relacionado al resarcimiento y la mejor forma de mediatizar los chismes es no ponerles atención, preocuparnos por determinar la fuente o los emisores y confrontar sus puntos de vista y argumentos, con la verdad y con nuestro trabajo comprometido con la víctimas del conflicto armado interno.

Si hay rumores y chismes en nuestra comunidad es también porque nosotros no hemos podido difundir bien nuestros mensajes o bien con los líderes de opinión y los medios de comunicación de nuestra comunidad no hemos echo alianzas fuertes y duraderas, no les hemos explicado lo suficiente a estas personas sobre las cosas que les interesa saber, por esa razón es que distorsionan la verdad y hablan de nosotros.

El Programa Nacional de Resarcimiento durante exista siempre estará en el tema de agenda de todos los medios nacionales y locales, por lo que le debemos de dar mucha importancia a la comunicación porque siempre se va hablar de nosotros, por una simple razón histórica si hubo una guerra de 36 años ahora la expectativa de ver como vamos a reparar el daño causado es muy grande.

¿Cómo vamos hacer las campañas y transmitir mensajes?

El diagnóstico y el mapa de medios son muy importantes para hacer los mensajes ya que será la guía que utilizará el departamento de comunicación para implementar los mensajes y las campañas que realicemos durante este tiempo el cual tendrá la siguiente mecánica.

- a. El coordinador de la sede y las organizaciones de víctimas recomiendan el uso de las radios y cables.
- b. El encargado de la sede hace un mapa de pauta para la acción de resarcimiento o campaña.
- c. El programa realizará concursos en Guatecompras, para comprar los paquetes anualmente y contrata asociaciones, empresas y agencias de publicidad para realizar los productos de comunicación.
- d. Las empresas son las responsables de pautar, tramitar y administrar su papelería que les servirá para llevar su contabilidad y rendir cuentas.
- e. El departamento de comunicación es responsable de elaborar los contenidos y monitorear su efectividad.

Con anterioridad este tema ya ha dado problemas al programa que dueños de radios locales llaman a la sede central para requerir información del por qué con ellos no se ponen anuncios o bien acusan a anteriores coordinadores que los otros medios les dan comisión y que con ellos no se pauta porque no son corruptos, para evitar nuevamente estas acusaciones el manejo estratégico y administrativo de la pauta será manejado por la asociación o empresa que gane el concurso en Guatecompras, bajo la supervisión del Departamento de Comunicación Social del Programa con la ayuda del personal de sedes regionales.

¿Cómo usar el material que se les entrega?

De los trifoliales

Se les estará entregando 500 trifoliales los cuales se deben usar de la siguiente forma:

- a. Trifoliar sobre los avances del resarcimiento con el Título “Sanando las heridas del pasado, para vivir en Paz el presente”, se les están entregando 200 ejemplares para que se entreguen en las reuniones a los líderes de las organizaciones de víctimas. El material contiene información sobre los avances en este primer semestre y sobre las acciones que estamos tomando para llegar el resarcimiento integral. Los líderes luego socializan esta información con las víctimas.
- b. Trifoliar que se titula ¿Cómo acceder a los beneficios del PNR? Es para repartir directamente a las víctimas y explica sobre los requisitos que se deben llenar cuando se da el testimonio con el objeto de explicar los cuatro pasos que se deben llevar para lograr el resarcimiento integral de forma individual. Se les están entregando 330 ejemplares.

De los folletos

- a. Un camino hacia la Dignidad es una relación histórica que presenta el camino o la ruta que llevo lograr el resarcimiento. Es un folleto que explica porque del resarcimiento, ¿quiénes son los beneficiarios? y las rutas por las que se debe acceder. Este documento esta dirigido a los dirigentes de organizaciones de víctimas y al entregarlo deben recomendar que lo lean en sus reuniones con las víctimas.
- b. También se estará entregando el folleto “Para sanar las heridas que dejó el pasado” que explica lo que es el resarcimiento integral y los criterios básicos para la aplicación de las cinco medidas de resarcimiento. Este es un modelo que en la presente administración se tomará ya que en el gobierno anterior se concentro en la medida de indemnización económica. Al igual que el folleto anterior este se debe entregar a los dirigentes de las víctimas para que le expliquen a sus afiliados, el número de medidas, sus nombres y en que consiste cada una de ellas.

Del afiche

Se les esta haciendo entrega de 50 afiches con los requisitos para acceder al resarcimiento, este se debe pegar en los siguientes lugares.

- a. En la sede deben pegarse por lo menos cinco afiches en lugares visibles.
- b. En los edificios municipales de todas las comunidades que atiende su sede.
- c. En las sedes de las alcaldías auxiliares.
- d. En los juzgados y oficinas del Ministerio Público.
- e. En los centros de salud en el área de influencia del programa.
- f. En otras oficinas gubernamentales, cooperación y de organizaciones de victimas que requieran de esta información.

El disco DVD de repet one

Este disco contiene tres documentales. Una documental de la masacre de Panzós, resarcimiento integral en Cocop aldea del municipio de Nebaj y por último una documental de Monseñor Gerardi, las tres producciones son parte del resarcimiento integral.

¿Cómo usarlas? Deben poner el televisor y el reproductor de DVD en lugar visible para las víctimas que llegan a rendir su testimonio, a solicitar información o que llegan a preguntar sobre su expediente. También para sensibilizar aquellas personas e instituciones que los visitan o requieren información sobre resarcimiento.

Siempre que haya gente se debe prender el televisor con las documentales. A medio día sintonizar todos los noticieros posibles, incluidos los locales y luego regresar a los documentales, lleva el nombre de disco de documentales No. 1

porque se harán otros. El disco esta diseñado para que el solo regrese al principio y de vueltas constantemente. Se les darán dos copias uno para que lo pongan en la mañana y otra en la tarde por que el calor afecta su reproducción y hace que se trabe.

Deben evitar poner telenovelas, películas, deportes o cualquier otra material porque la comunidad los puede criticar que ahí solo se dedican a ver televisión todo el día. El televisor y el DVD deben de estar a la vista del algún miembro del equipo de la sede, sin embargo en una posición que no moleste su trabajo, porque la repetición constante puede causar fatiga a esta persona.

En cualquier momento que requieran pueden pedir más material e informar sobre su efecto o bien sugerir cambios o argumentar sobre las cantidades que se necesitan, por cuidar nuestros recursos no debemos desperdiciar este material dándole un uso debido.

El equipo de comunicación que les va ayudar.

Licda. Lesbia Alonzo
Coordinadora del Departamento de Comunicación

Licda. Lilian Méndez
Encargada de Planificación Estratégica de Comunicación

Licda. Ángela Xinico
Encargada de Comunicación Interna

Publicista Cristián Aldana
Encargado de Sedes Regionales

Lic. Sergio Morataya
Asesor del Departamento

A los teléfonos que pueden llamar son: 22208440-2333585

La relación con del departamento de comunicación social y el encargado de las sedes regionales

El departamento de comunicación social contará con un encargado que los apoyará desde Guatemala de la siguiente manera:

- 1º. Recogiendo sus necesidades de diseño de materiales.
- 2º. Enviando o llevando el material con el que cuente el departamento.
- 3º. Cuando hayan campaña nacional informando sobre las actividades.
- 4º. Apoyando la actualización de sus diagnósticos.
- 5º. Y cubriendo los eventos importantes, como exhumaciones, reencuentros de niñez desaparecida, dignificación de las víctimas, etc.

El departamento de comunicación social es parte de los sistemas gerenciales y tiene como misión construir mensajes, con pertinencia étnica lingüística y cultural que lleguen hasta las víctimas y sus organizaciones con el objeto de que estén bien informados de nuestras, acciones, avances de la forma, en que estamos interviniendo en las comunidades.

**POR ULTIMO QUEREMOS DARLE LAS GRACIAS POR LEER ESTE MANUAL
ESPERAMOS SUS SUGERENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN
SOCIAL**

4.3. Validación del manual piloto de comunicación social en sus sedes regionales

En palabras de Ziemendaorff & krause (2003:p.8) “Es la investigación que se realiza con los representantes de un grupo de personas a los cuales va dirigido un material específico (población meta, grupo objetivo, la finalidad es que ellos opinen sobre los instrumentos que se han trabajado antes que éstos ingresen a la etapa final o manufactura de los mismos”.

Según lo indica Ziemendaorff y krause (2003) es una investigación que se hace a un determinado grupo de personas y se les dirigirla trabajo específico y su finalidad que se ellos cuestionen u opinen sobre los instrumentos que se han trabajado antes que estos ingresen a una etapa final

La validación utiliza cinco criterios propuestas en materiales educativos

Atractividad

Ayudar a que el material sea apreciado, despierte el interés y llame la atención para que el mismo sea percibido. En este campo entran también otros factores como la investigación de los canales que se usa en el material. Estos tienen que ser investigados en forma a parte. Ejemplo, a través de encuestas o experiencias con otras campañas educativas con la misma población meta.

Entendimiento

Asegurar que el material sea entendido. Esto es la finalidad principal de la validación.

Identificación

El grupo objetivo se tiene también que identificar con el material por sus personajes, paisajes, vestidos, sonidos etc. Si el Grupo Meta no se ve reflejado en el material y piensa que ésta dirigida a otras personas se va a dificultar los demás objetivos.

Aceptación

Quiere decir que las ideas y propuestas encuentren el acuerdo del poblador y estén a su alcance para que él factible y cumpla con el cambio. Se trata de evitar que la propuesta conlleve objetivos de rechazo por la población.

Inducción a la acción:

Ayudar en el grupo meta, va a cambiar sus comportamientos en la manera deseada. Por supuesto va ser imposible validar si de verdad lo van a hacer, pero si se puede tratar de validar, si el material educativo induce a la acción. Por ejemplo, con información concreta sobre el cómo.

Un requisito importante de la validación, es que para trabajar eficientemente con el grupo meta se desarrolló un primer borrador del material educativo con las características de un producto finalizado. Ziemendaorff & Krause (2003:p.8, 9)

4.3.1. Elaboración de la ficha de validación

“hay que tener en cuenta tanto el grupo meta como el tipo el material. A continuación se muestra ejemplos aplicados, los cuales tienen que ser modificados según los criterios siguientes” Ziemendaorff & Krause (2003:p.15)

- Entendimiento de las preguntas por parte del Grupo Meta (también puede ser validada mediante una prueba)

Idioma y lenguaje del grupo meta.

Tipo de material (video, cinta, material visual-volante, papelgrafo)

Algunas recomendaciones comprobadas en el campo son las siguientes:

Siempre es preferible usar preguntas abiertas para no inducir respuestas.

Si se hacen preguntas de respuesta múltiple (por ejemplo: sí / no) no se recomienda preguntar ¿por qué?

Se recomienda verificar las opiniones personales, dirigiendo varias preguntas hacia un mismo punto.

La ficha de validación debe trabajar los cinco criterios mencionados en el primer capítulo.

Se debe incluir preguntas para indagar cómo cambiar el material según lo representantes del grupo meta, en caso se haya detectado problemas o errores.

En caso de entrevistas a grupos, la ficha de validación requiere de más espacio para las respuestas que las entrevistas individuales.

4.3.2. Las formas de validación

En palabra de Ziemendaorff & Krause (2003:p.23- 25) “la validación de materiales educativos se requiere captar la opinión del grupo meta en dos diferentes casos:

- La opinión concertada del grupo meta

4.3.3. Culminación del proceso de validación

Ziemendaorff & Krause (2003:p.34) se refiere que una vez desarrollado el material, basándose en los resultados obtenidos de la validación, se debe de tomar la decisión sobre la necesidad o no de una nueva validación.

Se recomienda someter el material a otra fase de validación en los casos siguientes:

- La parte ilustrativa ha cambiado por no haber ido bien entendido o que causaron rechazo de la población o sea que la misma no se identificó con el material.
- Haber cambiado frases completas.
- Se elimino del material que influye en la comprensión de otras partes.

No se requiere una nueva validación en los siguientes casos:

- Todo el contexto y los mensajes han sido entendidos, sólo recambian palabras sueltas las cuales no alteran el contenido.
- Se cambiaron algunas formas de presentación que no influyen en el contenido, según las propuestas claras muy mayoritarias de los grupos de validación.
- Se eliminaron partes que no influyen en el resto del material, que previamente fue entendido y aceptado.

4.4. Encuesta y graficas en el proceso de validación a siete coordinadores de las sedes regionales en el PNR:

El sujeto de estudio en determinar la Validación del Contenido en el Manual Piloto de Comunicación Social, se hizo por una elección de siete Coordinadores de las Sedes Regionales según su ubicación geográfica estipulada en el Programa Nacional de Resarcimiento donde fue más afectado el conflicto amado interno.

Encuesta Dirigida a Coordinadores de Sedes Regionales del Programa Nacional de Resarcimiento

Cuestionario No. _____

Nombre de Entrevistado: _____

Cargo: _____

Sede Regional: _____ Fecha: _____

Hora: _____

Instrucciones: Salude cordialmente y agradezca el tiempo programado para la entrevista, la cual ayudará a evaluar aspectos importantes en la validación del Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento en sus Sedes Regionales. Recuerde leer claramente las preguntas al Entrevistado y no induzca a ninguna respuesta, para que las opiniones sean validas.

01. ¿Ha leído el Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento?

SI NO Ns/Nr

02. ¿Sabe con claridad quienes son los involucrados en el proceso de comunicación del Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento?

SI NO Ns/Nr

03. ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos del Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento?

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Ns/Nr
Diagramación	<input type="checkbox"/>				
Ilustración	<input type="checkbox"/>				
Redacción	<input type="checkbox"/>				
Contenido	<input type="checkbox"/>				
Idioma	<input type="checkbox"/>				

04. ¿Cuál cree usted, es el mejor medio para comunicar de la existencia de un Manual de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento, a los diferentes Encargados de las Sedes Regionales?

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

Ns/Nr

05. ¿Usted cree que el Manual de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento, será utilizado como una herramienta valiosa en el manejo de la comunicación, por las personas involucradas en las diferentes Sedes Regionales, al ser aprobado?

SI NO Ns/Nr

En ambos casos, pregunte por qué? _____

06. ¿Cree que un Manual de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento, realmente ayudaría en el fortalecimiento del diálogo entre los medios locales y líderes de opinión con los Encargados de cada Sede Regional, para comunicar el trabajo que se realiza?

SI NO Ns/Nr

En ambos casos, pregunte por qué? _____

07. ¿Al ser aprobado el Manual Piloto de Comunicación Social, que apoyo adicional, por parte de la Unidad de Comunicación Social del PNR, cree usted necesario para hacer los diagnósticos comunicacionales de manera más eficiente?

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

Ns/Nr

08. ¿Cree que la información en el Manual Piloto de Comunicación Social, refleja con claridad todos los pasos a seguir desde un diagnóstico y mapeo comunicacional hasta la solicitud de apoyo a la Unidad de Comunicación Social del PNR?

SI NO Ns/Nr

09. ¿Cree usted que el Manual de Comunicación Social al ser aprobado, tendrá un seguimiento y cumplimiento por parte de las diferentes Sedes Regionales, mientras el Programa Nacional de Resarcimiento, tenga vigencia, inclusive con cambios Administrativos y de personal?

SI NO Ns/Nr

10. ¿A su criterio, cómo es la relación entre la Unidad de Comunicación Social del PNR por medio de su Encargado y las diferentes Sedes Regionales?

Muy bueno Bueno Regular Malo

Ns/Nr

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Sexo: Masculino Femenino
Edad: 18-25 26-35 36-45 46 a más

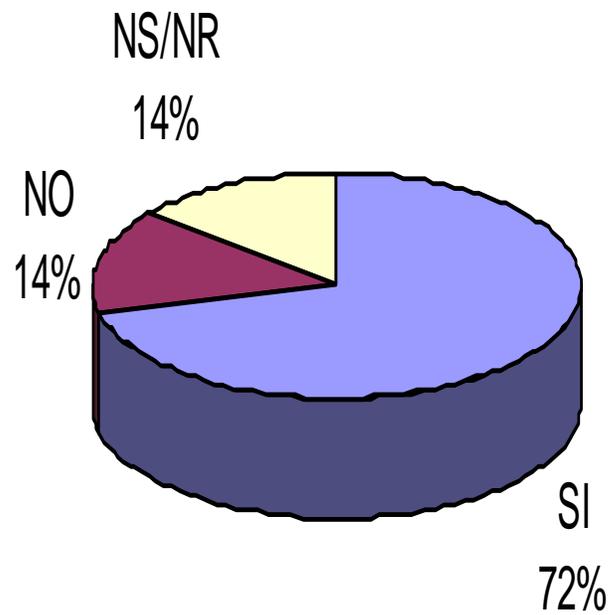
Resultados de la Graficas en la Validación del Contenido Manual Piloto de Comunicación Social

Pregunta No 1

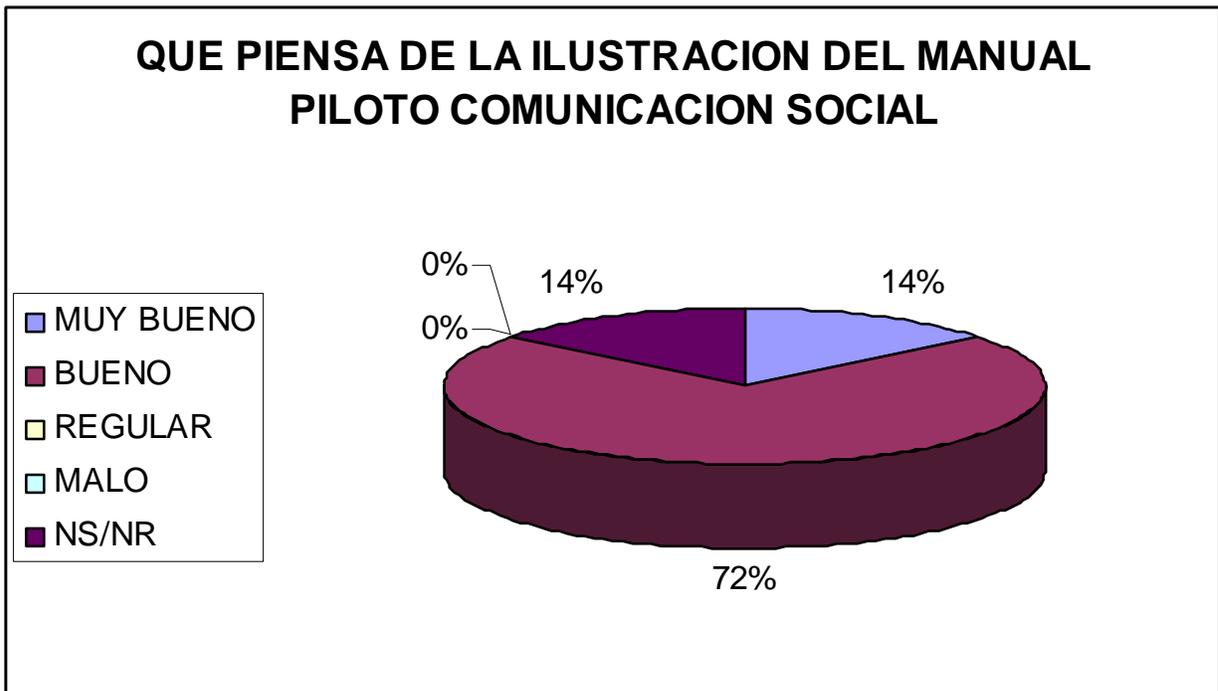
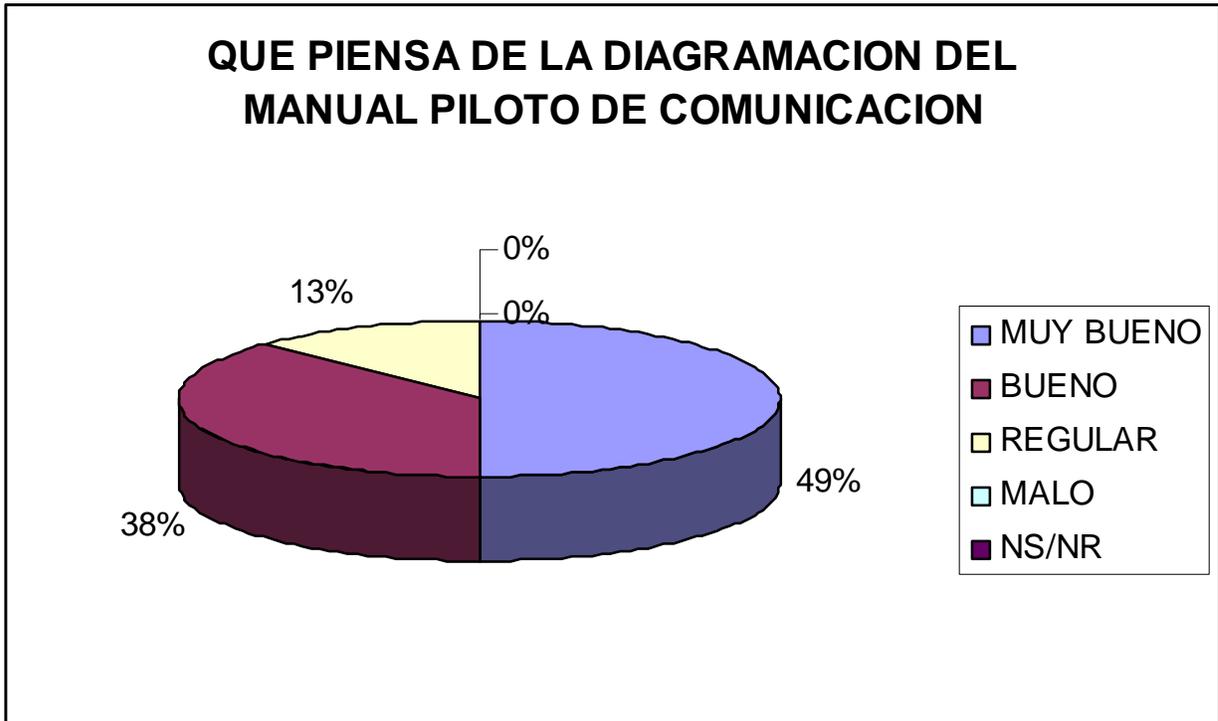


Pregunta No.2

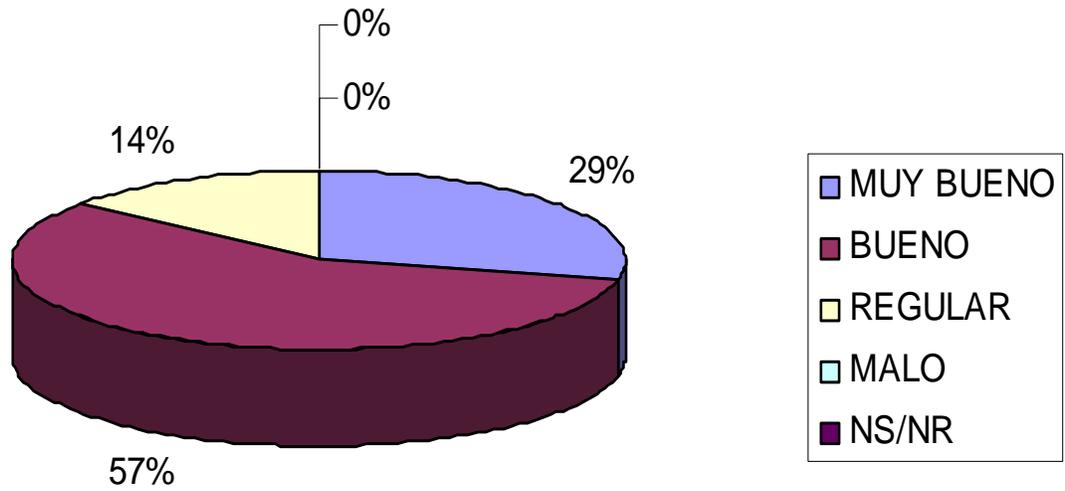
SABE QUIENES SON LOS INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DEL MANUAL PILOTO DE COMUNICACION



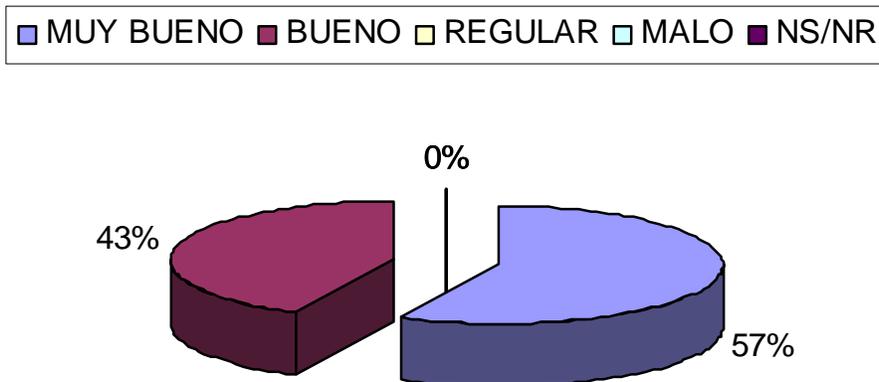
Pregunta No 3



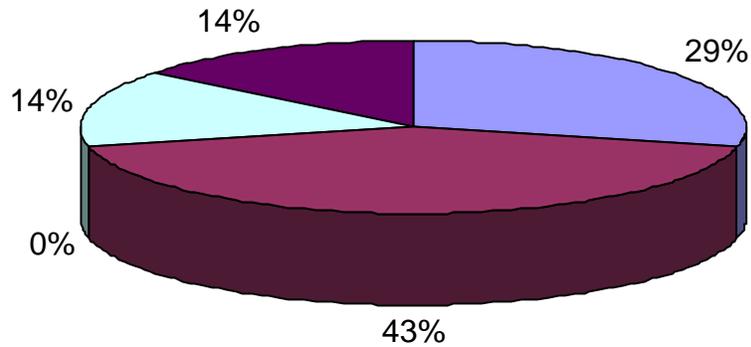
QUE PIENSA DE LA REDACCION DEL MANUAL PILOTO DE COMUNICACION



QUE PIENSA DEL CONTENIDO DEL MANUAL PILOTO DE COMUNICACION SOCIAL



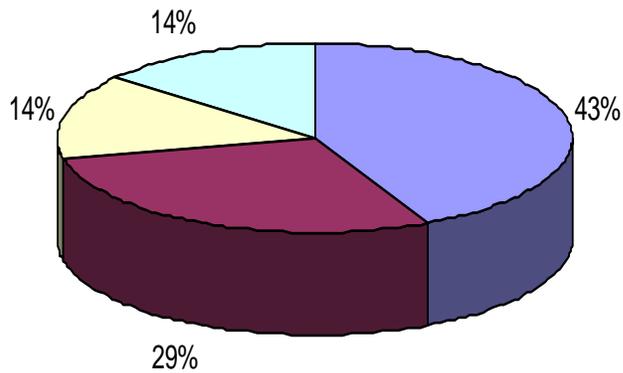
QUE PIENSA DEL USO DEL IDIOMA EN EL MANUAL PILOTO DE COMUNICACION SOCIAL



■ MUY BUENO ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ NS/NR

PREGUNTA No 4

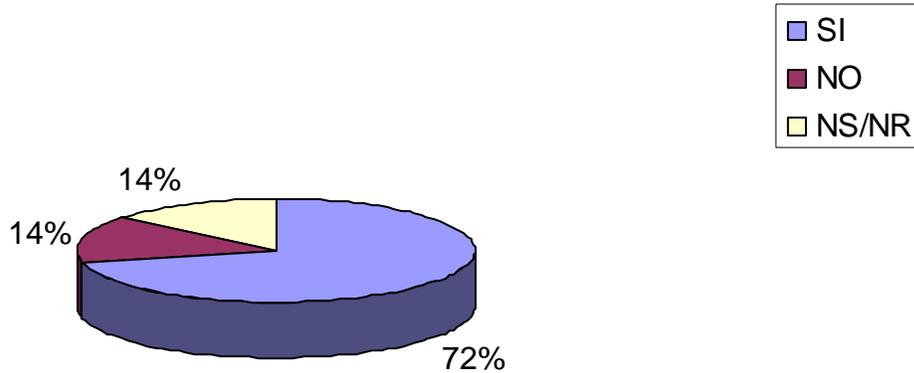
CUAL ES EL MEJOR MEDIO PARA COMUNICAR LA EXISTENCIA DEL MANUAL DE COMUNICACION



■ SOLNAOJ
■ AFICHES
■ CIBERNETICA
■ OTROS

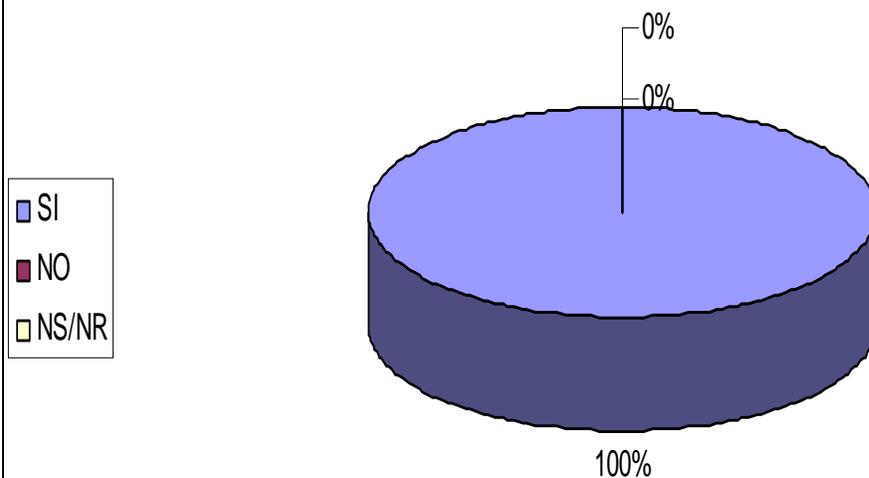
PREGUNTA No 5

**EI MANUAL DE COMUNICACION SERA UTILIZADO
COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACION POR
LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN LAS SEDES
AL SER APROBADO**



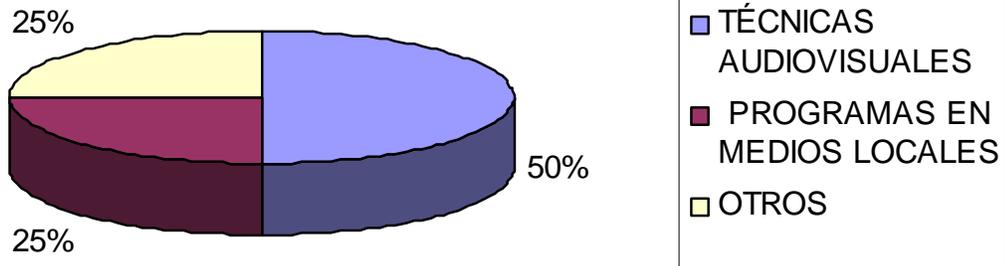
PREGUNTA No 6

**MANUAL DE COMUNICACION AYUDARÁ COMO
FORTALECIMIENTO DE DIALOGO CON LOS MEDIOS LOCALES**



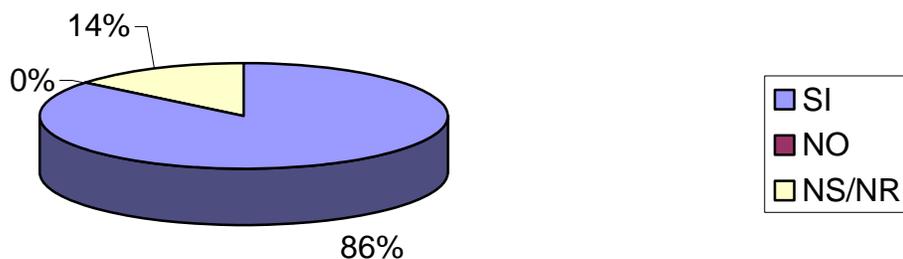
PREGUNTA No 7

**APROBARSE EL MANUAL DE COMUNICACION
QUE APOYO ADICIONAL NECESITA POR PARTE
DE LA UNIDAD DE COMUNICACION SOCIAL**



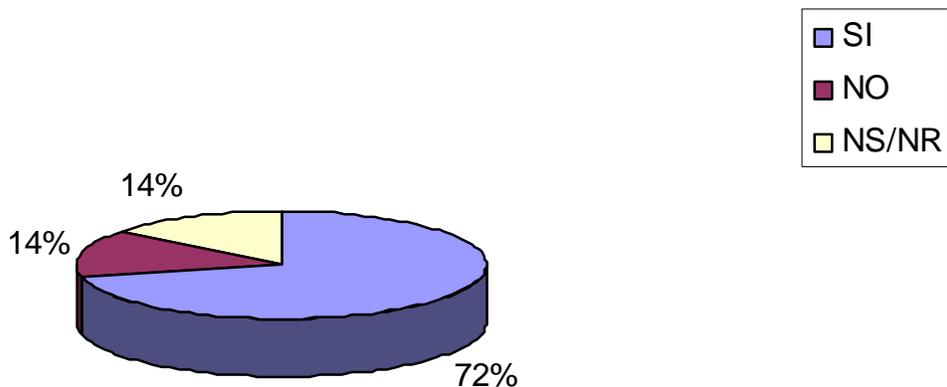
PREGUNTA N° 8

CREE QUE LA INFOMACIÓN DEL MANUAL PILOTO DE COMUNICACIÓN DA CLARIDAD Y LOS PASOS A SEGUIR EN SUS MAPEOS COMUNICACIONALES HASTA LA SOLITUD DE APOYO A LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL



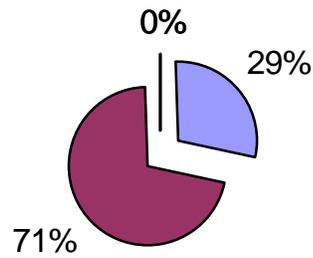
PREGUNTA N° 9

AL SER APROBADO EL MANUAL PILOTO DE COMUNICACIÓN TENDRA UN SEGUIMIENTO POR PARTE DE DIFERENTES SEDES Y POR VIGENCIA DEL PNR



PREGUNTA No 10

A SU CRITERIO CÓMO ES LA RELACIÓN ENTRE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL PNR POR MEDIO DE SU ENCARGADO Y LAS DIFERENTES SEDES REGIONALES



Capítulo V

5. Validación de Contenido

5.1 Descomposición de la Estructura del Manual en Temas

Validación del Contenido	Contenidos	Componentes Descriptivos
1. Parte introductoria	¿Qué es comunicación? Comunicación y Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Proceso de comunicación • Elementos de la Comunicación • Comunidad • Víctimas del conflicto armado interno • Organizaciones de víctimas del conflicto armado interno
2. Diagnóstico de Comunicación	El diagnóstico de comunicación una radiografía de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Radiografía • Descomponer • Predecir
3. Mapa de comunicación	Visibilización de medios y líderes de opinión	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Localización geográfica • Cuantificación
4. Relacionamiento con los medios	Cómo relacionarse con los medios. Entrevistas y conferencias de prensa.	<ul style="list-style-type: none"> • Medios • Comunicadores o emisores • Comunidad o receptores • Alianza • Mensaje • Convivencia
5. Producción de materiales	Folletos, afiches, manuales, boletines, material Audiovisual	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinentes • Cortos • Efectivos • Impresos • Radiales

		<ul style="list-style-type: none"> • Audiovisuales
6. Instrucciones finales	Instructivo a los coordinadores de las sedes sobre el uso del manual piloto.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Orientación • Capacitación • Coordinación

5.2. Tabla de validación en manual piloto de comunicación social

Contenido	Validación de Contenido	Unidades de Validación
<p>Parte Introductoria</p> <p>¿Qué es comunicación?</p> <p>La palabra comunicación viene del latín comunicare que quiere decir poner en común. De tal forma que la comunicación es un proceso que tiene esencialmente los siguientes elementos: Un emisor que es el que transmite el mensaje. Un receptor que el que lo recibe. El referente es el tema. El canal el medio por el cual se transmite y el código el conjunto de signos en los que se transmite.</p> <p>En el caso de las sedes regionales el Emisor es la Oficina Regional, los receptores serán las víctimas y las organizaciones de víctimas. El referente es de lo que estaremos hablando como por ejemplo resarcimiento integral, avances del programa o las actividades que vamos a realizar en la sede, etc. El canal o medio son las radios, cables, trifoliales, mantas, spots, entrevistas, talleres y en fin cualquier medio en que transmitimos los mensajes.</p>	<p>Comunicación</p> <p>Proceso de Comunicación</p>	<p>Es una ciencia que tiene como fin poner en común y que es susceptible de ser transformada en una estrategia que se puede ejecutar.</p> <p>Relación dinámica entre emisor y receptor que tienen como fin transmitir y recibir un mensaje central que en el caso del PNR, es Para Sanar las Heridas que Dejo el Pasado.</p> <p>Unidad del programa encargada de aplicar las instrucciones contenidas en el manual de comunicación interna.</p>

<p>El código o sistemas de signos serán utilizados el Kiché, Kakchiquel, Mam, Q´echí, Ixil, Poqonchí, Achí, Q´anjobal, , Cluj y en fin todos los idiomas de los municipios donde tenemos presencia incluido el Español.</p> <p>¿Quiénes hacen comunicación en nuestras comunidades?</p> <p>Cuando nos ponemos a pensar quienes hacen comunicación en nuestras comunidades, llegaremos a la conclusión que somos todos. Constantemente hablamos, oímos radios, escribimos correos, leemos rótulos y hacemos un sin número de actividades que tienen que ver con enviar o recibir mensajes.</p> <p>A la Oficina Regional del PNR le interesa tener buena relación con aquellas personas de nuestra comunidad que hablan o se comunican con mucha gente. Puede ser el pastor de una iglesia evangélica, el padre de la iglesia católica, el alcalde, los alcaldes auxiliares, los representantes de la casa de la cultura, o de comités de desarrollo, el locutor y director de la radio comunitaria, el periodista de un periódico de nuestra localidad. En fin toda aquella persona que le hablan a mucha gente.</p>	<p>Comunidad</p>	<p>Unidad de personas unidas por un territorio, lengua, costumbres y cultura. Formada por ancianos, ancianas, mujeres, hombres, niñas y niños que sufrieron violaciones a sus derechos humanos durante el Conflicto Armado Interno.</p>
--	------------------	---

<p>Si todas estas personas están debidamente sensibilizadas de nuestro trabajo, nos van ayudar a comunicarnos o transmitir información correcta a las víctimas y organizaciones de víctimas.</p>	<p>Sensibilización</p>	<p>Proceso que consiste en informar y comunicar sobre el proceso de avances y trabajos del PNR.</p>
<p>¿Cómo se hace el diagnóstico?</p> <p>Cuando vamos con el doctor porque nos sentimos mal, nos hace una serie de preguntas, dónde nos duele, hace cuánto tiempo empezó el dolor y en fin preguntas que lo llevan a dar un diagnóstico es decir más o menos como nos encontramos, y de que hemos enfermado. Este diagnóstico o predicción es confirmado o negado con exámenes clínicos.</p> <p>Con la comunidad ocurre más o menos lo mismo un diagnóstico de comunicación de la comunidad, o un listado de cosas que necesitamos conocer, algunas preguntas serían las siguientes:</p> <p>1º. ¿Qué es lo más importante de comunicar?</p> <p>2º. ¿Quiénes son los líderes de opinión de nuestra comunidad a los que hay que sensibilizar?</p> <p>3º. ¿En qué medios los vamos a transmitir?</p> <p>4º. ¿Qué se le dificulta a la</p>	<p>Diagnóstico</p>	<p>Estudio exploratorio para determinar que mensajes hay que transmitir. Y determinar las otras variables que influyen en la transmisión del mensaje, como la cultura, idioma, etc.</p>

<p>gente conocer? 5º. ¿Dónde debemos poner carteles? 6º. ¿En qué idiomas se tiene que transmitir?</p>		
<p>¿Cómo se hace el mapa de Comunicación?</p> <p>Un mapa de comunicación consiste en ubicar dentro de nuestro territorio o mapa, los medios de comunicación, líderes de opinión y en general todos los emisores de mensajes que pueden influir en el tema del resarcimiento.</p> <p>Para hacer el mapa de comunicación del área geográfica que le han asignado debe hacer lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1º. Planificar un recorrido 2º. Visitar a las comunidades y presentarse con el director o locutor de las radios comunitarias, religiosas, alternativas y comerciales. 3º. Con los resultados se hace un cuadro de resumen en el que vamos a tener el nombre de la radio, la frecuencia, teléfono y el nombre del responsable 	<p>Mapa de Comunicación</p>	<p>Consiste en la ubicación geográfica, de los medios de comunicación locales, como radios comunitarias, empresas de cables y pequeños medios. Explicación de cómo hacer la ubicación y enumeración de actividades.</p>
<p>¿Qué se debe decir a los medios locales?</p> <p>Hacer comunicación en las comunidades no es una cosa difícil, es tener bien claro cuales son los medios masivos (radio, cable y periódicos) de nuestra comunidad, así como las</p>	<p>Relacionamiento con los medios</p>	<p>Es una descripción clara de cómo se deben realizar actividades con los medios de comunicación locales. Describe las actividades y hace énfasis en fomentar una política de buena prensa.</p>

<p>personas que hablan en ellos o bien las personas que hablan con mucha gente y que tienen credibilidad.</p> <p>Poco a poco vamos a relacionarnos con los medios para lo cual vamos a tomar en cuenta lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1º. Que hablamos en torno a un tema de interés nacional que es susceptible de que sea reproducido en los periódicos de la capital. 2º. Cuando hablemos en un medio de nuestra comunidad, hablemos sólo sobre temas de nuestra esfera de trabajo y las preguntas de políticas hay que referirlas a la oficina de Guatemala. 3º. El PNR fomenta una política de buena prensa por lo tanto debemos tener buena relación con los medios locales y tratar de no enojarnos, ni confrontarlos. Eso tampoco quiere decir aceptar sus ataques, es tener la suficiente calma como para entender que la buena prensa se construye por medio de una buena relación personal con los periodistas. <p>Ahora bien que temas se pueden tratar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1º. Todo lo institucional, como 		<p>Indica claramente que se debe decir a los medios.</p> <p>Además se indica la forma en la que deben ser abordados los temas.</p>
---	--	--

<p>misión, visión, medidas, modelo de intervención en el departamento y las acciones de resarcimiento integral que se están aplicando.</p> <p>2º. Información de horarios de sede, días que se atiende, cómo se esta haciendo el análisis de los expedientes.</p> <p>3º. Los avances del departamento, las actividades que realizamos y muy importante informar lo que vamos a realizar en corto tiempo.</p> <p>Siempre que los inviten a una radio o a un programa de cable se comunican con Cristián Omar Aldana Betancourt encargado de acompañarlos en todo lo que se refiere a comunicación institucional y junto al equipo de Guatemala, los van ayudar con información, a diseñar el programa y apoyar para dar respuestas y argumentos a los temas de resarcimiento.</p> <p>¿Cómo se monitorean los medios?</p> <p>En nuestra comunidad siempre hay radios importantes, el cable, periódicos, revistas locales y debemos estar enterados que dicen de nosotros, para seguir su agenda no hay que estar oyendo o viéndolos todo el día basta con escuchar los programas más importantes o estar pendientes de los rumores de la comunidad.</p>	<p>Monitoreo de Medios</p>	<p>Esta sección se refiere a que las sedes regionales, deben de dar seguimiento a la agenda local, con el objeto de determinar que temas del PNR son los que se están tocando con el objeto de determinar como se va abordar.</p>
--	----------------------------	---

<p>Se debe entender que en ocasiones aunque las radios, cables y personas hablen mal del resarcimiento no por fuerza son nuestros enemigos, puede ser el resultado de un mal entendido que nosotros podemos resolver. Por eso es importante saber que hablan de nosotros.</p> <p>¿Cómo manejar los chismes y rumores de nuestra comunidad?</p> <p>Los chismes o rumores de nuestras comunidades siempre tienen como fuente o emisores a personas muy cerca de nuestra oficina o alguien relacionado al resarcimiento y la mejor forma de mediatizar los chismes es no ponerles atención, preocuparnos por determinar la fuente o los emisores y confrontar sus puntos de vista y argumentos, con la verdad y con nuestro trabajo comprometido con la víctimas del conflicto armado interno.</p> <p>Si hay rumores y chismes en nuestra comunidad es también porque nosotros no hemos podido difundir bien nuestros mensajes o bien con los líderes de opinión y los medios de comunicación de nuestra comunidad no hemos echo alianzas fuertes y duraderas, no les hemos explicado lo suficiente a estas personas sobre las cosas que les interesa saber, por esa razón es que distorsionan la verdad y hablan de nosotros.</p> <p>El Programa Nacional de Resarcimiento durante exista</p>	<p>Chismes y rumores</p>	<p>El darle importancia a este tema se debe a que el mejor medio de comunicación entre las víctimas del conflicto armado interno y las organizaciones de victimas ha sido la comunicación interpersonal, que se presta al chisme y rumor, los cuales según el manual de comunicación deben ser mediatizados con mensajes claros y directos y acciones de comunicación interpersonal.</p>
--	--------------------------	--

<p>siempre estará en el tema de agenda de todos los medios nacionales y locales, por lo que le debemos de dar mucha importancia a la comunicación porque siempre se va hablar de nosotros, por una simple razón histórica si hubo una guerra de</p> <p>36 años ahora la expectativa de ver como vamos a reparar el daño causado es muy grande.</p>		
<p>¿Cómo vamos hacer las campañas y transmitir mensajes?</p> <p>El diagnóstico y el mapa de medios son muy importantes para hacer los mensajes ya que será la guía que utilizará el departamento de comunicación para implementar los mensajes y las campañas que realicemos durante este tiempo el cual tendrá la siguiente mecánica.</p> <ul style="list-style-type: none"> f. El coordinador de la sede y las organizaciones de víctimas recomiendan el uso de las radios y cables. g. El encargado de la sede hace un mapa de pauta para la acción de resarcimiento o campaña. h. El programa realizará concursos en Guatecompras, para comprar los paquetes anualmente y contrata asociaciones, empresas y agencias de publicidad para realizar los productos 	<p>Construcción de Mensajes</p>	<p>Los mensajes serán contruidos de forma breve, claros.</p>

<p>de comunicación.</p> <p>i. Las empresas son las responsables de pautar, tramitar y administrar su papelería que les servirá para llevar su contabilidad y rendir cuentas.</p> <p>j. El departamento de comunicación es responsable de elaborar los contenidos y monitorear su efectividad.</p> <p>Con anterioridad este tema ya ha dado problemas al programa que dueños de radios locales llaman a la sede central para requerir información del por qué con ellos no se ponen anuncios o bien acusan a anteriores coordinadores que los otros medios les dan comisión y que con ellos no se pauta porque no son corruptos, para evitar nuevamente estas acusaciones el manejo estratégico y administrativo de la pauta será manejado por la asociación o empresa que gane el concurso en Guatecompras, bajo la supervisión del Departamento de Comunicación Social del Programa con la ayuda del personal de sedes regionales.</p> <p>¿Cómo usar el material que se les entrega?</p> <p>De los trifoliales</p> <p>Se les estará entregando 500 trifoliales los cuales se deben</p>	<p>Producción de materiales</p>	<p>Impresión y distribución de materiales impresos,</p>
---	---------------------------------	---

<p>usar de la siguiente forma:</p> <p>c. Trifoliar sobre los avances del resarcimiento con el Título “Sanando las Heridas del Pasado, Para Vivir en Paz el Presente”, se les están entregando 200 ejemplares para que se entreguen en las reuniones a los líderes de las organizaciones de víctimas. El material contiene información sobre los avances en este primer semestre y sobre las acciones que estamos tomando para llegar el resarcimiento integral. Los lideres luego socializan esta información con las víctimas.</p> <p>d. Trifoliar que se titula ¿Cómo acceder a los beneficios del PNR? Es para repartir directamente a las víctimas y explica sobre los requisitos que se deben llenar cuando se da el testimonio con el objeto de explicar los cuatro pasos que se deben llevar para lograr el resarcimiento integral de forma individual. Se les están entregando 330 ejemplares.</p> <p>De los folletos</p> <p>c. Un camino hacia la Dignidad es una relación histórica que presenta el camino o la ruta que llevó lograr el resarcimiento. Es un folleto que explica</p>		<p>audiovisuales y la operativización de un sistema interno de difusión de materiales audiovisuales.</p>
--	--	--

<p>porque del resarcimiento, ¿quiénes son los beneficiarios? y las rutas por las que se debe acceder. Este documento esta dirigido a los dirigentes de organizaciones de víctimas y al entregarlo deben recomendar que lo lean en sus reuniones con las víctimas.</p> <p>d. También se estará entregando el folleto “Para Sanar las Heridas que Dejó el Pasado” que explica lo que es el resarcimiento integral y los criterios básicos para la aplicación de las cinco medidas de resarcimiento. Este es un modelo que en la presente administración se tomará ya que en el gobierno anterior se concentro en la medida de indemnización económica. Al igual que el folleto anterior este se debe entregar a los dirigentes de las víctimas para que le expliquen a sus afiliados, el número de medidas, sus nombres y en que consiste cada una de ellas.</p> <p>Del afiche</p> <p>Se les esta haciendo entrega de 50 afiches con los requisitos para acceder al resarcimiento, este se debe pegar en los siguientes lugares.</p> <p>g. En la sede deben pegarse por lo menos 5 afiches en</p>		
--	--	--

<p>lugares visibles.</p> <ul style="list-style-type: none">h. En los edificios municipales de todas las comunidades que atiende su sede.i. En las sedes de las alcaldías auxiliares.j. En los juzgados y oficinas del Ministerio Público.k. En los centros de salud en el área de influencia del programa.l. En otras oficinas gubernamentales, cooperación y de organizaciones de víctimas que requieran de esta información. <p>El disco DVD de repet one</p> <p>Este disco contiene tres documentales. Una documental de la Masacre de Panzós, Resarcimiento Integral en Cocop aldea del municipio de Nebaj y por último una documental de Monseñor Gerardi, las tres producciones son parte del resarcimiento integral.</p> <p>¿Cómo usarlas? Deben poner el televisor y el reproductor de DVD en lugar visible para las víctimas que llegan a rendir su testimonio, a solicitar información o que llegan a preguntar sobre su expediente. También para sensibilizar aquellas personas e instituciones que los visitan o requieren información sobre resarcimiento.</p>		
--	--	--

<p>Siempre que haya gente se debe prender el televisor con las documentales. A medio día sintonizar todos los noticieros posibles, incluidos los locales y luego regresar a los documentales, lleva el nombre de disco de documentales No. 1 porque se harán otros.</p> <p>El disco esta diseñado para que el solo regrese al principio y de vueltas constantemente. Se les darán dos copias uno para que lo pongan en la mañana y otra en la tarde por que el calor afecta su reproducción y hace que se traben.</p> <p>Deben evitar poner telenovelas, películas, deportes o cualquier otra material porque la comunidad los puede criticar que ahí solo se dedican a ver televisión todo el día. El televisor y el DVD debe estar a la vista del algún miembro del equipo de la sede, sin embargo en una posición que no moleste su trabajo, porque la repetición constante puede causar fatiga a esta persona.</p> <p>En cualquier momento que requieran pueden pedir más material e informar sobre su efecto o bien sugerir cambios o argumentar sobre las cantidades que se necesitan, por cuidar nuestros recursos no debemos desperdiciar este material dándole un uso debido.</p>		
--	--	--

<p>La relación con del departamento de comunicación social y el encargado de las sedes regionales</p> <p>El departamento de comunicación social contará con un encargado que los apoyará desde Guatemala de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1º. Recogiendo sus necesidades de diseño de materiales. 2º. Enviando o llevando el material con el que cuente el departamento. 3º. Cuando hayan campaña nacional informando sobre las actividades. 4º. Apoyando la actualización de sus diagnósticos. 5º. Y cubriendo los eventos importantes, como exhumaciones, reencuentros de niñez desaparecida, dignificación de las víctimas, etc. <p>El departamento de comunicación social es parte de los sistemas gerenciales y tiene como misión construir mensajes, con pertinencia étnica lingüística y cultural que lleguen hasta las víctimas y sus organizaciones con el objeto de que estén bien informados de nuestras, acciones, avances de la forma, en que estamos interviniendo en las comunidades.</p> <p>POR ULTIMO QUEREMOS</p>	<p>Instrucciones finales</p>	<p>Es el mentamensaje de cierre en el que el departamento de comunicación se acerca a los coordinadores de las sedes regionales.</p>
---	------------------------------	--

DARLE LAS GRACIAS POR LEER ESTE MANUAL ESPERAMOS SUS SUGERENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
---	--	--

Conclusiones

La hipótesis planteada en los elementos metodológicos del Manual Piloto de Comunicación Social del Programa Nacional de Resarcimiento en las 16 sedes regionales es de efectividad a los coordinadores a la hora de abordar sus mapeos comunicacionales, generando construcción de mensajes con pertinencia étnica lingüística y cultural en los medios locales, fue comprobada por las siguientes razones:

1. Efectivamente el contenido del Manual de Comunicación del Programa Nacional de Resarcimiento fue planteado desde la perspectiva del conocimiento de las necesidades de comunicación de las sedes regionales del programa, tomando en cuenta las condiciones geográficas, culturales, sociales, económicas y lingüísticas.
2. Se comprobó en la validación del Manual de Comunicación con los coordinadores de la sedes regionales del Programa Nacional de Resarcimiento se han apropiado del contenido del manual que lo conocen y que efectivamente los pueden aplicar sin ningún problema.
3. El Manual cumple el cometido estratégico de direccionar las acciones de comunicación como el relacionamiento con los medios de comunicación locales y comunitarios, así como de operar la distribución de materiales impresos y de transmitir mensajes desde una perspectiva comunitaria y popular, mediatizando los chismes y rumores que se tejen en torno a el.
4. Los coordinadores y personal de la sede tienen claramente interiorizado como deben intervenir en las comunidades y con que acciones de comunicación deben acompañar las acciones de intervención de las medidas del Programa Nacional de Resarcimiento en las comunidades beneficiadas, así como proveer a víctimas y organizaciones de víctimas de mensajes, claros, breves y directos que permitan a dichas persona a recibir el resarcimiento que les corresponde.

Recomendaciones

Las recomendaciones que se deben hacer son las siguientes:

1. Informar a la Presidencia de la Comisión Nacional de Resarcimiento que el Manual de Comunicación fue validado y puede dejar de ser un Manual Piloto para ser un Manual de Comunicación Institucional.
2. Que haga llegar oficialmente un Manual no sólo al coordinador de las sedes regionales si un manual por persona con el objeto que en ausencia del Coordinador el que el designa pueda asumir las funciones para operar el componente de comunicación.
3. Que el Programa Nacional de Resarcimiento fortalezca la unidad de comunicación social con la compra de cámaras profesionales y accesorios con el objeto que todas las sedes regionales del programa puedan capturar con calidad profesional las acciones de intervención de la cinco medidas de resarcimiento en las comunidades.
4. Que el Programa Nacional de Resarcimiento realice un taller con todo el personal de sus sedes regionales con el objeto de retroalimentar los contenidos del Manual y que se incluya dentro de dicho proceso el manejo de equipo profesional y de teoría de la imagen con el objeto de que se preparen teórica y prácticamente para asumir las funciones de comunicar.

Referencias Bibliográficas

1. Albizures Palma, Francisco.1992.Manual de Comunicación Lingüística. Guatemala: Ediciones Superación.142 p.
2. Alvero Francés. Francisco.1978. La Ortografía de Bolsillo. España: Codice.98 p.
3. Argueta Hernández, Lucas.2005. Historias de San Antonio Sinachè.Guatemala:85 p.
4. Arzobispado de Guatemala Oficina de Derechos Humanos, 2000.Hasta encontrarte niñez desaparecida por el conflicto armado interno.Guatemala:Impresos.206 p.
5. Baena, Guillermina.1994.Instrumentos de Investigación.Mexico: Mexicanos Unidos S.A.133 p.
6. Biografía Manuel de Jesús Velásquez Chorocán.Guatemala: 40 p.
7. Boletín Q`anil, Unidad de Comunicación Social del PNR 2007.Guatemala: .MayaGrafica. Ejemplar número 16. 4 p.
8. Comisión Nacional de Búsqueda de Niñez Desaparecida por el Conflicto Armado Interno.Guatemala:11 p.
9. Conozcamos el Programa Nacional de Resarcimiento.1ra ed.Guatemala:8 p.
10. Convención Internacional Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial.1ra ed. Guatemala: Q`anilsa ediciones.25 p.

11. Criterios Básicos para la Aplicación de Medidas PNR. 1ra ed. Guatemala: Mayagrafica. 19 p.
12. Cuestas Osorio, Nicolás. 1989. La Validación de materiales. Universidad Javeriana. www.fastio.com. 9 P.
13. Curruchich Cùmez Arnoldo, Poyon Cùmez Darío Carlos y Vecchi Alejandra. 2006. Nuestra Historia Nuestra Memoria. San Juan Comalapa, San José Poaquil y Tinamit Ajaw Colonia Pueblo de Dios, San Martín Jilotepèque. Guatemala. Editorial Junajpu. 329 p.
14. Diagnóstico del Racismo en Guatemala. 1ra ed. Guatemala: Serviprensa, S.A. 131 p.
15. Diaz Choscò, Wargner. 1998. El problema y sus hipótesis. Guatemala: 6 p.
16. Elizabeth. 2007. De Alicia a Elizabeth. Guatemala: 74 p.
17. Enciclopedia® Microsoft® Encarta 2001. © 1993-2000 Microsoft: Que es un manual: 06 de mayo de 2008 Reservados todos los derechos. A V. Keschembahr/Photo Researchers.
18. En Nuestras Manos, Experiencias de Lucha contra la Exclusión Social en Centroamérica. 1ra ed. Guatemala: F&G Editores. 175 p.
19. Escobar, Carolina. 2009. El Silencio se ha Roto. Prensa Libre. Guatemala, feb 25. p.3
20. Fuentes Mohr, Juan Alberto. 2008. Secuestro y Prisión. Dos Caras de la Violencia en Guatemala. Guatemala: Edición Conmemorativa. 128 p.

21. Godoy Cajabon, Geimi Celeste. 2006. "Comunicación Interactiva". Tesis. Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 91p
22. González Rey, Luis Fernando. 2006. Lo Social en la Psicología y Psicología Social. Nuevos Desafíos desde Centroamérica. Cuba. Grupo Vamar. 246 p.
23. Guatemala Memoria del Silencio. Resumen del Informe de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico. 31 p.
24. Indeku Rivas, Valeria Irene. 2004. Proceso Para la Elaboración del Medio Impreso Alternativo "Folleto" Dentro de la Comunicación Popular Sobre el Tema "El Liderazgo" Dirigido a las Promotoras Afiliadas a la Coordinadora de Viudas de Guatemala en el Depto de el Quiché. Tesis. Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 69 p.
25. Informe Situación de los Derechos Económicos Sociales y Culturales en Guatemala: 107 p.
26. Interiano, Carlos. 1995. Semiológica y Comunicación. Guatemala: Ediciones Paz. 145 p.
27. Kaplún, Mario. 1987. El Comunicador Popular. Ciespal Radio Nederland. 263 p.
28. Karlson, Carolina y Valle, Ruth. Reconciliación. Guatemala: Polimpresos. 39 p.
29. Las Operaciones de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico en Guatemala: Unops. 185 p.
30. Libro Azul, Políticas del PNR. Guatemala: 43 p.
31. Melgar, Luis Alexander. 2007. Guía para la presentación de un proyecto de investigación. 10 p.
32. Mérida González, Aracelly Krisanda. 2000. Guía para Elaborar y Presentar el Proyecto de Tesis. 37 p.

33. Mérida Méndez, Hilda Emelina. 2001. "Manual de Redacción de Géneros Informativos Radiofónicos". Texto Didáctico. Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias e la Comunicación. 105 p.
34. Panzos Testimonio. 1ra ed. Guatemala: 148 p.
35. Papelografos del Programa Nacional de Resarcimiento. Guatemala. Mayagarfica. 8p
36. Para Sanar las Heridas que dejó el Pasado PNR. 1era ed. Guatemala: Utzilaj Tzij. 31 p.
37. Plan Estratégico PNR 2005-2009. Guatemala: 54 p.
38. Primer Informe Temático Programa Nacional Resarcimiento La Vida no Tiene Precio. 2006-2007. Guatemala: Magna Terra Editores S. A. 223 p
39. Proscripción de la Discriminación Racial y la Ruta Institucional para Combatirla. 1ra ed. Guatemala: Q`anilsa. 65 p.
40. Ramírez Alfonso, Rubén. 1983. Como Esta su Ortografía. Guatemala: Artemis y Edinter. 242 p
41. Roja Loriano, Raúl. 1987. Métodos para la Investigación Social. Una Proposición Dialéctica. México: Folios Ediciones. 113 p.
42. Rosales Orizabal, Edgar Gabriel. 2009. Meme Colom Líder de Líderes. Guatemala: 167 p.
43. Seminario Internacional Contra el Olvido Revista Conmemorativa por el 10 Aniversario Informe de la Comisión de Esclarecimiento Histórico-CEH. 1ra Ed. Guatemala: 119 p.

44. Suplemento Diálogo.2008. Genocidio y Terrorismo de Estado en Guatemala.Prensa Libre.Guatemala, feb. p.4
45. Suplemento Diario de Centro América.2005. 25 de Febrero Día Nacional de la dignidad de las Víctimas del Conflicto Armado Interno. Guatemala. 8 p.
46. Suplemento Diario de Centro América.2006. Nadie Muere Mientras Tenga Quién lo Recuerde. 25 de Febrero Día Nacional de la Dignidad de las Víctimas del Conflicto Armado Interno. Guatemala. 8 p.
47. Suplemento Fundación Myrna Mack.2009. De una Guerra a la Otra. El Periódico. Guatemala, feb 25. p. 4
48. Toro Tamayo, Luis Carlos.Enfonques y Perspectivas Metodológicas de Hemerografico.2005.<<http://www.congresoaled2005.puccl/pdf/tamayo.pdf>.lctoro@udem.educo
49. Transición Política Programa Nacional de Resarcimiento.1ra ed. Guatemala: 8 p.
50. Trifoliar del Programa Nacional de Resarcimiento.5 p.
51. Un Camino hacia la Dignidad PNR. 1ra ed. Guatemala: Mayagrafica.22 p.
52. Urbina Miguel Ángel y Ispanel Patricia. Rompiendo el Silencio.Guatemala: UNAMG.171 p.
53. Ziemendorff, Stefan y Krause Axel. 2003. Guía de Validación de Materiales Educativos.Con Enfoque en Materiales de Educación Sanitaria. Santa Victoria Chiclayo. Editorial Proyecto de la Salud de la Poblaciones Indígenas Convenio GTZ. 58 p.