



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y
Opinión Pública



**ESTUDIO DE OPINIÓN PÚBLICA SOBRE LA PROCURADURIA DE
LOS DERECHOS HUMANOS –PDH-**

Licda. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Registro Académico No. 201022690

Guatemala, Octubre de 2018



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y
Opinión Pública



ESTUDIO DE OPINIÓN PÚBLICA SOBRE LA PROCURADURIA DE LOS DERECHOS HUMANOS –PDH-

Trabajo presentado por

Licda. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Previo a optar al título de

Maestra en Artes con especialización en Comunicación Estratégica y Opinión Pública

Guatemala, Octubre de 2018

Universidad de San Carlos de Guatemala

Autoridades Centrales

Rector **Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos**
Secretario General **Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Consejo Directivo

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Lic. Mario Enrique Campos Trijilio
Representantes docentes

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu
Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez
Representantes estudiantiles

Lic. Jhonny Michael González Batres
Representante de egresados

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos
Secretaria

Consejo Académico de Postgrado

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Secretario

Terna Examinadora

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Dra. Karla Guisela Herrera Santos
M.A. Walter Estuardo Pérez Ramírez



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



Guatemala, 31 de octubre de 2018
Orden de impresión
No. 38-2018 GAMP/Machq

Estudiante
EVELIN LISSETH HERNÁNDEZ MAZARIEGOS
Registro Académico No. 201022690

Estimada Estudiante Hernández:

Nos complace informarle que con base a la autorización de la Terna Examinadora del informe final de graduación con el título **“ESTUDIO DE OPINIÓN PÚBLICA SOBRE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS –PDH-”**, se emite orden de impresión.

Apreciaremos que un ejemplar de su informe de graduación y un CD en formato PDF sea entregado en Biblioteca Central, un ejemplar impreso de su informe de graduación y un CD en formato PDF en Biblioteca Flavio Herrera y un informe de graduación y un CD en formato PDF en el Departamento de Estudios de Postgrado de esta unidad académica, ubicado en el primer nivel del Edificio Bienestar Estudiantil.

Es para nosotros un orgullo contar con una profesional egresada de esta Escuela como usted, que posee los conocimientos para desenvolverse en el campo de la comunicación estratégica y opinión pública.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



MSc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC

c.c. Archivo

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado



“Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad”
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

AGRADECIMIENTOS

**A LA UNIVERSIDAD DE SAN
CARLOS DE GUATEMALA**

Mi casa de estudios que me ha dado la oportunidad de formarme y crecer profesionalmente.

**A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

Por darme conocimientos, amistades y experiencias gratas durante el desarrollo de mi vida universitaria.

**A LA ESCUELA DE POSGRADO Y
CATEDRÁTICOS**

Por bridar herramientas y conocimiento para mi especialización profesional.

**A LA PROCURADURIA DE LOS
DERECHOS HUMANOS**

Por abrirme las puertas de la institución para realizar el presente proyecto, en especial a la Licenciada Lesvia Salguero.

**A TALLERES HERPINThER Y
REPRESENTACIONES R.H**

Por el apoyo total recibido durante todo este trayecto de formación profesional.

DEDICATORIA

A DIOS

Por darme vida, salud y fuerzas para lograr todas las metas que me propongo.

A MIS PAPAS

Por su gran amor, esfuerzo y dedicación, por creer y confiar en mí y en cada paso que doy. Ustedes son la inspiración de cada logro.

ANALYN Y PATRICK

Por ser una luz en mi vida que me motiva a seguir adelante.

A MIS ABUELOS

Que desde el cielo y la tierra sigan encaminando mis pasos.

A MI FAMILIA

Por su cariño y apoyo.

M.A. LUIS PEDROZA

Por su valiosa amistad, compañerismo y apoyo incondicional.

FREDY

Por su cariño, paciencia y apoyo.

AMIGOS Y AMIGAS

A Stph, Gaby, Josué, Krista, Yessica, Karin por su amistad a lo largo de nuestra travesía por la universidad.

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

Tabla de contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo I.....	3
1.1 Marco Conceptual.....	3
1.2 Fundamentos Epistemológicos	6
1.2.1 Comunicación de masas.....	6
1.2.2 Teoría funcionalista de la comunicación	7
1.2.3 Instrumentalización de los medios de comunicación	9
1.2.4 Agenda Setting.....	10
1.2.5 Opinión Pública.....	11
1.2.6 Formación de la Opinión Pública	11
1.2.7 La Opinión Pública y redes sociales	13
1.2.8 Líderes de opinión.....	14
1.2.9 Estudios de opinión	16
1.2.10 La espiral del silencio	16
1.2.11 La espiral del silencio y los medios digitales	17
1.3 Propuesta para la elaboración del diagnóstico.....	18
1.3.1 Población y muestra.....	18
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección.....	19
1.3.3 Encuesta	20
1.3.4 Entrevista.....	20
1.3.5 Método de análisis de la información	20
Capítulo II: Resultados del diagnóstico	22
2.1 Diagnóstico de comunicación.....	22
2.2 Política de comunicación en la institución	22
2.3 Estándar de comunicación	23
2.4 Estrategia de comunicación	23
2.5 Mapa de públicos	24

2.6 Relaciones	26
2.7 Comunicación en crisis	26
2.8 Agenda comunicacional.....	27
2.9 Tendencia de opinión en redes sociales de diferentes medios de comunicación	27
2.10 Comunicación y opinión pública	28
2.10.1 Resultado de la observación.....	28
2.10.2 Resultado de las entrevistas	30
2.10.3 Resultado de las encuestas	34
2.11 Árbol de problemas	39
2.12 Posibles Soluciones.....	40
Capítulo III: Propuesta de intervención	41
3.1 Justificación.....	41
3.2 Objetivos	41
3.2.1 Objetivo general	41
3.2.2 Objetivos específicos	41
3.3 Público o públicos objetivos	42
3.3.1 Público interno	42
3.3.2 Público externo.....	42
3.4 Análisis del entorno	43
3.5 Mensaje	43
3.6 Estrategia.....	44
3.7 Tácticas o acciones de comunicación	45
3.7.1 Canales y medios a utilizar	47
3.7.2 Diseño y contenidos	48
3.8 Cronograma.....	50
3.9 Presupuesto	51
3.10 Control y seguimiento.....	52
Conclusiones	53
Referencias bibliográficas.....	54

Listado de tablas

Tabla 1: Observación de la página institucional en Facebook	29
Tabla 2: Respuestas de los entrevistados	31
Tabla 3: Puntos de encuentro y disenso entre los entrevistados.....	33
Tabla 4. Tácticas o acciones de comunicación	45
Tabla 5. Canales y medios a utilizar	47
Tabla 6. Diseño y contenidos.....	48
Tabla 7. Formas de control y seguimiento.....	52

Listado de figuras

Figura 1: Mapa de públicos.....	25
Figura 2: Árbol de problemas	39

Listado de gráficas

Gráfica No.1 Conocimiento de las funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos	34
Gráfica No. 2 Visualización en medios de comunicación sobre la labor de la PDH	35
Gráfica No. 3 Conocimiento sobre los casos en los que se puede asistir a la PDH	36
Gráfica No. 4 Conocimiento de la sociedad guatemalteca sobre la labor de la PDH	37
Gráfica No. 5 Procuraduría de los derechos humanos ¿Defensora de delincuentes?	38

Resumen

La presente investigación de opinión pública se realizó en la Procuraduría de los Derechos Humanos, institución que se encarga de intervenir en casos de reclamo o queja sobre violaciones de Derechos Humanos en Guatemala. Para iniciar el proyecto se identificó previamente un problema de opinión pública el cual se tomó como base para la realización de la presente investigación.

El proyecto contiene antecedentes sobre el problema de opinión pública que atraviesa la institución los cuales ayudaron a dar contexto al fenómeno investigado, los fundamentos epistemológicos que lo conforman una serie de teorías que dan soporte científico a la investigación, las cuales sirvieron como punto de partida; el trabajo de campo se inició en el mes de Junio realizando un diagnóstico de opinión pública, para lo cual se utilizó un método mixto siendo la encuesta y la entrevista los principales instrumentos de recolección utilizados en la recabación de la información.

Entre los principales hallazgos se encuentran que gran parte de la población desconoce las funciones y el trabajo de la Procuraduría de los Derechos Humanos, así como el conocimiento de las situaciones en las cuales se puede acudir a esta institución, ya que en los medios de comunicación es escaso el impacto que tiene. Es aquí donde se trazó un punto de partida para proponer un plan de intervención.

Para poder contrarrestar esta problemática se realizó la propuesta de crear un Manual de comunicación, un comité de evaluación permanente, una campaña informativa y capacitaciones para periodistas con el objetivo de impactar de forma positiva en la opinión pública.

Introducción

La opinión pública se entiende como el cúmulo de opiniones que tiene una sociedad sobre determinado tema que en su mayoría son temas de interés público, es por esto que esta toma un rol importante dentro de la comunicación y la sociedad porque tiene un poder de influencia en otros individuos y también en la toma de decisiones, es por esto que la opinión pública se considera como un objeto de estudio.

Los medios de comunicación tienen un papel crucial dentro de la opinión pública ya que son ellos quienes dirigen la opinión de millones de personas, dado el alcance que tienen, este factor se evidencia en la teoría de la agenda *Setting*. Es un fenómeno que es estudiado por diversas ciencias como la psicología, sociología, política y comunicación, esta última es en la que está enfocada la presente investigación.

Para toda institución debe ser prioridad estudiar la opinión pública, porque a través de ella se llega al éxito o fracaso; es la forma de saber cómo se está llegando al público y que imagen tienen sobre la información que se está proporcionando. El principal objetivo de este estudio es encontrar las principales causas de la opinión negativa que tiene la Procuraduría de los Derechos Humanos y que afecta su imagen pública.

Como resultado se obtuvo información valiosa, la cual sirvió como base para la creación de la propuesta de un plan de intervención, el cual contiene una estrategia y acciones concretas para ayudar a mejorar la problemática.

Capítulo I

Estudio de opinión pública en la Procuraduría de los derechos humanos

1.1 Marco Contextual

El procurador de los derechos humanos es una figura que aparece en Guatemala en el año de 1986. “Es hasta la promulgación de una nueva constitución política de la República de Guatemala donde aparece regulada la procuraduría de los derechos humanos como una de las innovaciones dentro del nuevo esquema constitucional” (Gatica, 1989, pág. 15) Se le conoce también como *ombudsman* o Defensor del pueblo, es el encargado de procurar y velar por los derechos humanos dentro del país. Gatica señala que Guatemala es uno de los países que más han tenido violaciones a los derechos humanos en su historia lo cual es mal visto por muchas organizaciones internacionales y a pesar del paso del tiempo se siguen violando los derechos de muchas personas por todas esas leyes que se promulgan, pero no se cumplen de ninguna forma, por ello asegura que “Toda legislación con un contenido humano ha sido violada por la ineficiencia de nuestros gobernantes” (Gatica, 1989, pág. 18).

La población guatemalteca tiene mucho desconocimiento sobre el tema de los derechos humanos, se desconoce en gran parte sobre las funciones del procurador de los derechos humanos y esto conlleva a que exista un rechazo por parte de algunos sectores hacia el procurador en la entrevista realizada por el programa de opinión pública de la Universidad Rafael Landívar a Carmen Ibarra directora ejecutiva del movimiento pro justicia explica que “Se tiende a confundir el derecho de defensa de los acusados de crímenes con la defensa de los derechos humanos.” (Ibarra, 2012) Señala que esta es la razón por la que la Procuraduría de los Derechos Humanos recibe señalamientos en su contra; en mayor parte por desconocimiento, por confusión y por falta de orientación sobre el mismo; siendo este grupo desinformado el que genera opinión pública a diferencia de las personas que, si se acercan a la institución a pedir algún tipo de ayuda, estos últimos no generan opinión pública.

Una opinión similar tiene Juan Pablo Muñoz de FGER, quien señala que:

después de más de 30 años de funcionamiento la PDH ha sido vista con desdén por parte de las organizaciones militares, empresarios y políticos interesados en que su presencia sea meramente simbólica para que en términos de efectividad sea inoperante y repudiada por la mayoría de la población” (Muñoz J., FGER, 2017).

Efectivamente es como la han realizado, ya que no les conviene estar señalados en forma legal ni moralmente, en el artículo también comenta que “han impulsado campañas mediáticas que apelan a la ignorancia guatemalteca que considera que los derechos humanos son sinónimo de defensa de delincuencia.” (Muñoz J., FGER, 2017).

En los medios de comunicación efectivamente se puede observar la forma en la que se refleja la imagen de la Procuraduría de los Derechos Humanos, por ejemplo, cuando existe un percance con delincuentes o privados de libertad se provoca esta formación en el imaginario colectivo y no hace llegar efectivamente el mensaje a la población y demostrar que la PDH está del lado de cualquier guatemalteco o guatemalteca que requiera su apoyo.

Al respecto Castellanos (2017) indica que en Guatemala después de pasar mucho tiempo con un régimen de desigualdad y existiendo algunos elementos ausentes; el primer elemento más importante es la participación de la sociedad civil esto por la falta de participación ciudadana en la fiscalización del Estado, el segundo elemento; los medios de comunicación independientes por la censura de la información y también se puede agregar las instituciones que den soporte al clamor ciudadano “Se ha puesto en duda la conveniencia de contar con algunas de las aun frágiles instituciones democráticas que tenemos, así como los derechos que tanto nos costó conseguir” (Castellanos, 2017) .

En esta columna también se hace alusión a que se ha olvidado o nunca se ha sabido para qué sirven y por esta razón se escucha muchas veces decir que no sirven para nada este tipo de instituciones democráticas, Castellanos (2017) señala el accionar de estas instituciones porque muchas veces no han tenido los resultados esperados, pero también justifica que las operaciones

de las mismas están bajo un sistema lleno de corrupción y es ahí donde radica el problema, también menciona que la figura de la PDH molesta cuando se protegen los derechos de algunas personas no gratas para la sociedad como es el caso de ladrones, extorsionistas e incluso personas de la figura política, que generalmente son rechazados por la sociedad pero no molesta cuando estos protegen y defienden la integridad de una persona “correcta” y es de esta forma como concluye que en la democracia no se puede diferenciar el ser humano correcto del incorrecto esto se aplica para ambos sin restricciones.

También Martínez (2017) afirma que la procuraduría de los derechos humanos en los últimos tiempos ha tomado relevancia, pero lamentablemente no una relevancia positiva ya que muchos sectores sociales condenan el actuar de la misma porque solo se dedican a “defender delincuentes”.

Martínez, indica que:

Esa errónea percepción del papel del Procurador de los Derechos Humanos se ha formado por parte de algunos sectores, no solamente en Guatemala sino también a nivel internacional y atiende fundamentalmente al desconocimiento de lo que en realidad significan los Derechos Humanos. (Martínez, 2017).

Como se menciona anteriormente este es un problema de desinformación ya que legalmente todo ser humano tiene derechos que lo amparan, por lo que señala que estas instituciones deberían ser respetadas por la labor que fueron diseñadas e implementadas, y tacha de irresponsables a los sectores que llaman “defensores de delincuentes” a instituciones como la PDH. Lo cual da como resultado una imagen errónea y/o tergiversada de la operatoria de la PDH haciendo que esta tenga una opinión dividida dentro de la población.

Villacorta para Prensa Libre opina que:

Que la población desconozca el origen, las funciones y las obligaciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos y del Procurador en particular, responde a la deficiencia en no saber o no poder divulgar lo planteado, tanto por parte de la propia PDH como de

instituciones vinculantes, como el Ministerio de Educación, por ejemplo. (Villacorta, 2018)

Lo citado anterior reafirma que es efectivamente por falta de divulgación de parte de la institución que muchas personas desconocen tanto la labor de la misma como sus mismos derechos y los derechos de las demás personas; lo que lleva a concluir que no es un problema solo de parte de la institución por no informar constantemente, sino también es parte de la población por el desinterés a informarse.

1.2 Fundamentos epistemológicos

1.2.1 Comunicación de masas

La comunicación es un fenómeno social de gran importancia e impacto ya que ha permitido el desarrollo del ser humano y su convivencia en la sociedad durante mucho tiempo. El ser humano se ha comunicado a través del lenguaje, símbolos y signos, pero para que estos sean comprendidos, tanto el emisor como el receptor deben estar inmersos en un mismo contexto y compartir los mismos códigos sociales.

Lasswell, quien es pionero en la teoría de la comunicación propone un modelo en donde estructura cada uno de los componentes del acto comunicativo e indica que “Es el proceso en el que una fuente transmite un mensaje a través de un canal de comunicación hacia un receptor” Galeano (s.f.), pero Lasswell también se centra en cuatro fases del acto comunicativo que son ¿En qué canal ocurren las comunicaciones? ¿Quién comunica? ¿Qué es comunicado? ¿Quién es afectado por la comunicación y cómo?, esto hace comprender mejor el proceso comunicativo, pero también existe un interés particular en el contenido y los efectos que la comunicación produce.

La comunicación de masas no es solo la acción de comunicar, también implica la posibilidad de transmitir mensajes a una gran cantidad de personas al mismo tiempo siendo de esta forma una

comunicación unidireccional ya que carece de interacción y respuesta de parte del emisor. Con el término “masas” implica la homogenización del público lo cual fue implementado para poder controlar y manipular a las sociedades.

Al hablar de comunicación masiva es imposible no hablar de los medios de comunicación que han sido el canal e instrumento por el cual se hacen llegar los mensajes; de la comunicación de masas surge la teoría de la aguja hipodérmica planteada por el mismo Lasswell en donde afirma el efecto directo que los medios de comunicación inyectan informando a su público y este lo recibe de una forma en la cual cree que los medios expresan una verdad absoluta.

La teoría de la aguja hipodérmica o también llamada de la bala mágica plantea que la manipulación es posible ya que, al gran y creciente poder de los medios de comunicación, no hay ningún elemento que pueda resistirse, el mensaje enviado por los mismos se dirigirá por los medios de comunicación de masas y es a partir de ahí que es posible crear un estímulo hacia la audiencia, un mensaje tan fuerte que se inyecte dentro del cerebro de cada individuo ya que entre el emisor y receptor no hay ningún intermediario que impida conseguir su fin y esto produce la causa y efecto de los medios de comunicación.

1.2.2 Teoría Funcionalista de la comunicación

En el siglo XX surge la teoría funcionalista y esta pretende dar a entender cómo cada elemento de la sociedad se complementa con otros formando un todo y ejerciendo una función dentro de la sociedad. Conforme esta teoría el sistema social tiene determinadas necesidades como: seguridad, salud, educación, entretenimiento, información, entre otros. Las instituciones están allí para satisfacer dichas necesidades y los medios de comunicación no son la excepción dentro de los roles que estos tienen dentro de la sociedad están informar entretener y orientar a la opinión pública, también son canales para poder transmitir cultura, educación y ser un espacio donde la sociedad pueda expresarse.

Lazarsfeld, quien también apporto importantes teorías a la comunicación, como la teoría de los dos pasos y la teoría de los efectos limitados, sostiene que los medios de comunicación tienen dos

funciones y una disfunción. (Rendón, 2007) Entre las funciones que menciona Lazarsfeld está en primer lugar la de conferir prestigio, ya que los medios de comunicación brindan cobertura a personas, instituciones y eventos; por lo tanto, si un medio de comunicación cubre a cualquiera de estos tres confiere prestigio y credibilidad, además de conferirle *status*. En segundo lugar, cumplen la función de reforzar las normas sociales, esto porque los medios de comunicación están constantemente en contra de la corrupción o aportando a actividades benéficas y sociales. Por último, la disfunción que planea el autor es la disfunción narcotizante y ésta realmente no aporta algo productivo a la sociedad; únicamente sirve como narcótico utilizando productos como telenovelas, películas o series para que la audiencia solamente se preocupe por cosas superfluas lo cual funciona para los medios como una forma de control, haciendo que la audiencia caiga en el conformismo y sea totalmente pasiva.

Lazarsfeld y otros autores como Kats y Merton plantean a inicios de los años 40, otras teorías que se contraponen a la teoría de la aguja hipodérmica y estas son la teoría de los dos pasos y la teoría de los efectos limitados. (Rendón, 2007). En la primera propone que todos los mensajes enviados por los medios de comunicación no llegan directamente a la audiencia si no que pasan por un filtro que, en este caso, el llama líderes de opinión, quienes no necesariamente deben ser grandes figuras que aparecen en la televisión o medios masivos de comunicación; estos pueden ser desde personas líderes en sus propias comunidades, hasta padres y madres en una familia que sean activos en informarse y es a través de estos que se difunde la información y el mensaje llega a la demás audiencia menos activa, generando un impacto con más credibilidad ya que la fuente en este caso es una persona cercana y confiable para los demás.

La teoría de los efectos limitados propone que los efectos de los medios de comunicación son reducidos porque existen muchas limitantes de por medio, como el contexto donde se desarrolla la audiencia, los hábitos de cada individuo y la percepción de los mimos. Esta teoría cuenta con procesos como la atención selectiva en donde la audiencia únicamente ve y/o escucha solamente con lo que se siente familiarizado y conforme a las creencias que se tengan, el segundo es la retención selectiva, donde la audiencia únicamente recuerda los mensajes con los que ha tenido

un acercamiento previo y la percepción selectiva en donde la audiencia interpreta cada mensaje con base a los conocimientos que cada uno posea.

1.2.3 Instrumentalización de los medios de comunicación

Los medios de comunicación como se menciona en la teoría funcionalista tienen un rol dentro de la sociedad y entre sus principales funciones está educar, informar y entretener, pero no se debe olvidar que los medios de comunicación también son empresas que responden a ciertos intereses particulares, estos son instrumentos de manipulación en las sociedades capitalistas como lo plantea la teoría crítica.

Chaman, afirma que:

En términos teóricos se afirma que los medios de comunicación o información sirven a distintos propósitos, así como cumplen con determinadas funciones, siendo el preponderante reflejar la realidad de la manera más objetiva posible. Sin embargo, la mayor parte del arsenal de conocimientos, a nivel global, responde a la lógica de subordinarlos a los intereses y aspiraciones de los grupos de dominación mundial en aras de reproducir el sistema de relaciones sociales imperantes, por lo que resulta sumamente necesario instrumentalizar el conocimiento científico a sus intereses. (Chaman,2017)

Con esta idea es necesario reflexionar como la comunicación y los medios se vuelven únicamente instrumentos de grupos poderosos para conseguir el control de la sociedad a través del sesgo de información, logrando su fin que es manipular a través del control parcial o total de la información, “En el ámbito de la comunicación los contenidos instrumentales fácilmente se confunden con los conocimientos que instrumentan.” (Serrano, 2006). Es así como únicamente las clases dominantes “instrumentalizan la comunicación haciendo que esta no sea vista como una ciencia sino como un simple instrumento de manipulación.

1.2.4 Agenda *Setting*

Los medios de comunicación son mediadores, estos construyen y crean información, Esta condición de mediar tiene implícita la posibilidad que la información no sea en su totalidad objetiva pero los medios afirman la veracidad de la noticia y su compromiso con informar de forma transparente, sin embargo, absolutamente toda la información que sale a través de los medios tiene un filtro previo que se categoriza por su nivel de importancia, y a aquellos temas con un mayor nivel de interés o de conveniencia se les da un alto grado de relevancia.

La teoría de la Agenda *Setting* plantea cómo los medios de comunicación manejan una “agenda mediática” que está formada de todos aquellos temas que serán de interés para la sociedad o bien que a los medios de comunicación masiva les interesa que sean puestos en común, (McCombs, 2006, p. 18) en su libro “Estableciendo la Agenda” indica que existen dos tipos de agenda la primera la agenda pública que son los temas de interés general para la población y también señala a la agenda mediática que como se menciona con anterioridad son los temas de interés de los medios de comunicación. Estos temas que existen en la agenda de los medios de comunicación tienen la capacidad de influir para dar relevancia a ciertos temas sobre otros, la constante repetición de los temas hace que tengan más importancia de la que en realidad deberían tener.

“Ese establecimiento de la relevancia entre el público, situando un tema en su repertorio de manera que se vuelva el foco de su atención y de su pensamiento y tal vez de su acción, constituye el nivel inicial en la formación de la opinión pública.” (McCombs, 2006, p. 25) Los medios de comunicación no dicen al público que pensar, no lo imponen, pero si utilizan su capacidad de difusión para poner temas en común y de esta forma llegan a ser parte importante de la agenda pública.

Las agendas propuestas por los distintos medios de comunicación tienen un diferente enfoque comunicativo en aspectos sociales, políticos y culturales “La información que suministran los medios informativos juega un papel central en nuestras imágenes de la realidad.” (McCombs, 2006, p. 31) La agenda de los medios es imprescindible para la sociedad porque estos acercan al

público a una realidad que es muy difícil tener acceso por otro tipo de medios y estos aparte de tener poder tienen credibilidad.

1.2.5 Opinión pública

La Opinión pública es un cúmulo de opiniones sobre determinado tema que tienen cierto grupo de personas esta también indica la forma de pensar de un determinado grupo ante eventos políticos, sociales, económicos o culturales dentro de una sociedad, para Rivadeneira “La opinión pública no es algo estático sino algo sujeto a la transformación, a la alteración en el transcurso de la historia” (Prada, 2007, p. 42) y efectivamente la opinión pública puede cambiar de un momento a otro por diferentes circunstancias y en diferentes entornos. La opinión pública tiene una gran influencia en las sociedades ya que si bien esta inicia desde la opinión de un individuo conforme esta se comparte y se sociabiliza se vuelve un fenómeno que impacta dentro de la sociedad.

El impacto que produce la opinión pública puede ser inimaginable, ésta al ser de carácter masivo tiene indudablemente mayor influencia en el desarrollo de los hechos sociales y políticos, por lo tanto, es tomada más en cuenta por los gobernantes o sectores poderosos a la hora de tomar decisiones sobre algún tema de índole social. Como se menciona con anterioridad la opinión pública es cambiante y por eso se debe tener siempre en cuenta el clima de opinión.

El clima de opinión es la tendencia que se tiene sobre los temas de interés que son noticia durante determinado momento, este actúa tal y como el clima en un día por la mañana puede estar soleado, pero por la tarde puede haber una gran tormenta.

1.2.6 Formación de la opinión pública

La opinión pública no está despartada de los medios de comunicación, forma parte de la teoría de la agenda *setting* como se menciona anteriormente, los medios no imponen la opinión del

público, pero si tienen la capacidad de dirigirla hacia donde les sea conveniente. Los medios de comunicación desempeñan un papel importante en el conocimiento de la realidad que forma parte de la sociedad y de la vida diaria de cualquier persona, pero muchas veces esta realidad se encuentra fuera del alcance inmediato de un individuo normal. “No todos los hechos son transformados en noticia, sino sólo aquellos que resultan seleccionados por los medios para tal fin”. (Califano, 2015, p. 64) En la mayoría de los temas de relevancia al público le llega información de segunda mano, es decir que toda la información está filtrada y los medios realizan la construcción de una parte de la realidad social, que permite a los individuos informarse sobre lo que sucede en su entorno.

Las opiniones que se forman en los diferentes públicos no nacen de la nada, estos previamente debían haberse informado en algún medio de comunicación para poder obtener el conocimiento y posteriormente tener una opinión del mismo y al mismo tiempo el individuo también comparte la opinión con las personas que están cerca en su entorno haciendo que se convierta en opinión pública.

Todas las noticias que son difundidas al público llevan detrás un enfoque a favor o en contra de algún acontecimiento, esto se da más en los casos políticos lo cual provoca el debate público relación a lo que cada individuo piensa y sobre lo que los medios reflejan en sus noticias; los medios también son capaces de que las personas cambien de opinión sobre ciertos temas enviando mensajes repetitivos donde hacen creer que lo que ellos afirman es lo correcto, hasta llegar al punto que en algún momento el público se mueva a la acción, por ejemplo participar en manifestaciones en contra o a favor de alguien o algo.

La Opinión Pública también es considerada el pensamiento popular, que busca representar en este fenómeno toda la suma de opiniones en cuanto a temas de gobierno, salud, educación, religión, entre otras, a lo cual para los gobiernos y la política en general es tan importante tener bajo control la opinión pública ya que esta puede llevarlos a la cima o puede derrumbarlos, razón por la cual utilizan los medios masivos de comunicación para poder influir en ella y sacar partido de la misma.

Los medios de comunicación tienen la ventaja de crear una opinión mayoritaria sobre el público, porque como lo plantea McCombs, la agenda mediática se sobrepone a la agenda pública dándole mayor relevancia a los temas que en esta se ponen en común y haciendo que las personas siempre los tengan en mente, es así como se ve jerarquizado los temas y problemas sociales, cada uno de ellos en una categoría diferente, muchas veces se pueden ver temas que no deberían tener tanta importancia como la deberían de tener otros que sí afectan a la sociedad; siendo esto parte de esa disfunción narcotizante que los medios hacen noticia, la cual no debería de formarse como noticia; en ocasiones dan prestigio a quien únicamente se encarga de manipular y de esta forma convierten la información en mercancía y en un instrumento de manipulación masiva.

1.2.7 La opinión pública y redes sociales

A las redes sociales se les ha dado un rol importante dentro de la sociedad, estas no fueron creadas para ser medios de comunicación pero se les ha atribuido este papel por su accesibilidad e inmediatez en el proceso de búsqueda de información, sobre algo o alguien, este tipo de plataforma a diferencia de los medios de comunicación masivos tradicionales tienen la capacidad de tener interacción y retroalimentación dentro del proceso comunicativo, estas plataformas permiten exteriorizar opiniones personales y al mismo tiempo debatirlas.

Los medios de comunicación no se han quedado atrás en el uso de estas herramientas comunicacionales para sus fines particulares, pero tampoco todo es bueno para ellos porque con la web 2.0 y el surgimiento de las redes sociales los medios tradicionales también han sufrido de incredulidad por la cantidad de información que circula dentro de la red. La información ya no se encuentra únicamente en manos de los medios masivos, ahora también está en manos de cualquier ciudadano con acceso a internet.

Existen algunas características que poseen las redes sociales, y que los medios de comunicación carecen, esto les impide competir contra ellas, la primera diferencia es que, en las redes sociales se tiene una comunicación bidireccional, al contrario de la otra en donde únicamente envían mensajes que muchas veces son tomados como una única verdad, la segunda diferencia es la información que se difunde, si bien en las redes sociales tampoco pueden ser catalogadas como

idóneas ya que en estas también existe mucha desinformación, pero a diferencia de los medios en estas se presenta de una manera más amplia y diferenciada, la tercera diferencia es que en las redes sociales existe un contenido que fue creado y moldeado previamente al salir a la luz a diferencia de los medios masivos, la cuarta diferencia es que se tiene una comunicación no estructurada versus una comunicación controlada, si bien en la web también se puede controlar cierto tipo de información, existe otra que no se puede tener bajo control.

Como conclusión y última diferencia entre estos medios está, que la participación en los medios masivos es bastante pasiva, las personas se informan por los medios, pero no buscan saber más de la verdad, caso contrario con los medios digitales en la cual existe una participación activa ya que constantemente se está cuestionando sobre la información que en estos circula, aunque no se puede afirmar que todas las personas buscan informarse más de lo que ven en lo que según se tienen como “fuentes confiables”.

1.2.8 Líderes de Opinión

Los líderes de opinión son personas que tienen la capacidad de crear influencia sobre otros porque a través de estos se genera credibilidad, esta es una persona con características muy esenciales entre las principales ser un experto y una fuente fiable. Un líder de opinión no puede ser cualquier persona para eso se necesita tener carisma, ser reconocido y que los demás lo vean como un representante. Los líderes de opinión como se plantea en la teoría de los dos pasos por Lazarsfeld y Merton es una pieza indispensable para que los medios de comunicación puedan llegar efectivamente a su público. (Rendón, 2007)

Para poder ser considerado como una voz de prestigio, el líder de opinión necesita comunicar de forma eficaz sus ideas y mensajes. Habitualmente, esta figura expone verbalmente sus argumentos con una retórica directa y no demasiado formal, potenciando las ideas más fuertes e intentando crear continuamente vínculos de identificación en su discurso. El líder de opinión no necesariamente debe ser una gran figura que salga en la televisión, este personaje puede ser un

docente universitario, un padre de familia, un periodista o bien una persona muy reconocida en su comunidad” (Randstad , 2015).

El líder de opinión por lo general, es la persona que el público reconoce, es de esta forma que logra influir de una forma sutil pero eficaz, los líderes son agentes de cambio que afectan directamente sobre otros, éste construye una figura a tomar en cuenta como una persona ejemplar, es así como los líderes ayudan a generar opinión pública.

Maraboto afirma que:

Crear verdaderas corrientes de opinión pública no depende de una persona o de uno o varios medios sino de una combinación de factores en las que, más que los medios, son los líderes -formales o informales- quienes de manera consciente asumen una postura que es aceptada, compartida y manifestada por una generalidad de grupos sociales. (Maraboto, 2012).

En este artículo el autor menciona de manera bastante acertada que, si bien los líderes de opinión no son el todo, pero si una parte clave en el proceso de creación de opinión pública.

En el caso de la nueva era de la información y el fenómeno de las redes sociales, ha traído consigo también una nueva forma de ver a los líderes de opinión o también llamados “*influencer*” muchas de estas personas que tienen una cantidad significativa de seguidores en redes sociales son tomados en cuenta especialmente por grandes multinacionales para promover sus marcas, ya que es claro que la publicidad tradicional no es suficiente para llegar a su público y necesitan nuevas formas de darse a conocer y de influenciar . En ese sentido se considera que:

Las acciones en social media suelen tener una repercusión mucho más rápida y fácil de medir, puesto que se puede comprobar si tras la recomendación de un determinado líder de opinión se han multiplicado las visitas a la web de la empresa, han aumentado las menciones en las redes de la marca o incluso los medios de comunicación se han hecho eco de esta acción. (Agencias de Comunicacion.org, 2016).

Los *influencers* tienen la capacidad de llegar a cada persona de forma aparentemente personalizada, porque como se sabe, estos llegan a través de redes sociales, videos, blogs y el receptor tiene la posibilidad de interactuar con él haciendo que se sienta aún más identificado con las ideas que el otro tiene.

1.2.9 Estudios de opinión

“Los estudios de opinión o barómetros de opinión, son encuestas de escalas de actitud de carácter periódico: mensual o anual, con cuestiones sociológicas, políticas y económicas” (López, 2007) Este tipo de investigación busca obtener información valiosa para saber cuáles son las corrientes de opinión sobre diversos temas que están ocurriendo en la actualidad, por lo general son estudios que se realizan cada cierto tiempo, ya que como es sabido la opinión pública cambiante y es necesario para cualquier institución o empresa estar pendiente en el acontecer de algún tema determinado.

Este tipo de estudios es muy importante, ya que a través de los mismos se pueden medir las opiniones, pero también en algunas ocasiones se corre el riesgo que no sea 100% confiable, ya que al momento de realizar este tipo de estudios se puede sesgar la información dependiendo de quien pague para que se realice el estudio. Esto se puede ver muy claro con las encuestas políticas en temporadas electorales en donde en muchos periódicos siempre salen dos candidatos a la cabeza haciendo que la audiencia piense que son la mejor opción.

Indudablemente los estudios de opinión son también, una forma de manipular a las personas porque se alteran datos en las estadísticas, haciendo que muchas personas se inclinen por lo que opina la mayoría aparentemente.

1.2.10 La espiral del Silencio

Esta teoría fue planteada por Noelle Neumann y está estrechamente ligada a la opinión pública esta dice que al expresar una opinión diferente a lo que una cantidad considerable de personas

piensa se está en peligro de quedar aislado y de ser criticado por pensar y opinar diferente “Parece que el miedo al aislamiento es la fuerza que pone en marcha la espiral del silencio” (Neumann, 1995, p. 23). El silencio como lo menciona la autora es un símbolo de conformidad porque detrás de este existen muchas verdades y opiniones que no se dicen por miedo, represión o rechazo. En países como Guatemala esta teoría se aplica definitivamente por el contexto histórico y la represión que existía por parte de gobiernos y la sociedad en general.

Neumann afirmó que esta teoría se debe primordialmente a dos tipos de miedo, el primero el miedo que se siente a estar aislado de los demás, y el segundo es el temor a consecuencias con más repercusión sobre sí mismo como la represión. El nivel de estos miedos puede variar por distintas razones, lo cual influye grandemente en el grado de resistencia a mostrar una opinión contraria, que en otras palabras sería como nadar contra corriente. Lo interesante de la teoría es que también afirma que muchas veces se tiene la idea que cierta opinión es la dominante esto obviamente reforzado por los medios de comunicación, lo que hace pensar al individuo que la opinión más fuerte es la correcta.

1.2.11 La espiral del silencio y los medios digitales

Esta teoría es señalada como una forma de control social, porque cada individuo sentirá la necesidad de pertenencia como efecto de estar incluidos en un grupo social y actualmente esta teoría también tiene efecto en plataformas digitales. Al respecto se puede decir que:

Las redes sociales, en este sentido, han construido una opinión pública digital muy al margen de lo que se dice en los medios de comunicación tradicionales, que en algunas ocasiones no sólo es diferente, sino incluso opuesta. Esto ha impulsado que el crecimiento de los medios digitales de información se haya disparado en los últimos años y que el consumo de medios como televisión abierta, impresos o radio vaya a la baja. (Vásquez, 2014).

El planteamiento de este artículo es muy interesante porque muchos medios de comunicación están en redes sociales y estos medios también sirven como medio de difusión de la información, pero en este caso el público debate muchas ocasiones la opinión que el medio genera.

En este ámbito se sigue aplicando la espiral del silencio porque también muchas personas pueden publicar su opinión en muchas ocasiones sin necesidad de usar un nombre propio, pero de igual forma serán atacados, pero en este caso por la “comunidad virtual” al tener esto en cuenta el usuario no publicaría su opinión por miedo al rechazo.

1.3 Propuesta para la elaboración del diagnóstico

Para la elaboración del diagnóstico se utiliza un método de investigación con enfoque mixto ya que por sus características se adapta al tipo de trabajo que se realizó. Para (Sampieri, Baptista & Fernández, 2014). El método mixto es una combinación del enfoque cualitativo y cuantitativo, ambos se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita conectarse a fin de tener la posibilidad de encontrar diferentes vías para conducirlo a una comprensión e interpretación lo más amplia posible.

Se realizó el tipo de investigación exploratoria debido a que se obtuvo una primera aproximación con el objeto de estudio. Al mismo tiempo se utilizó el tipo de investigación descriptiva para conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (Deobold B. Van Dalen).

1.3.1 Población y Muestra

Debido a que el enfoque de la investigación fue mixto, se definió una muestra a conveniencia para entrevistar al personal de Comunicación que labora dentro de la Procuraduría de los Derechos Humanos, también se trabajó con el público que interactúa a través de redes sociales *Facebook* y *Twitter* de esta institución.

Para el enfoque cuantitativo se utilizó como muestra al cuerpo de docentes de la jornada de plan diario de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, los cuales lo conforman 78 personas.

Se aplicó la siguiente fórmula en la muestra de población finita para los docentes.

$$\frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Tamaño de la muestra =

N = tamaño de la población • e = margen de error (porcentaje expresado con decimales) • z = puntuación z (Survey Monkey)

Tamaño de la población: 78 personas, nivel de confianza 90% y un margen de error del 10% estableciendo un total de la muestra de 37 personas.

1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Observación: La finalidad de la observación es poder obtener información de primera mano, se puede utilizar con un propósito exploratorio para conseguir explicaciones. Esta se realizó a través de la red social *Facebook* en la página oficial de la Procuraduría de los Derechos Humanos siguiendo la cuenta oficial de la institución. Se utilizó esta red social por el flujo de información que se publica en esta página.

Este instrumento se ejecutó en un lapso de tiempo de un mes, durante una hora diaria para observar la interacción con la audiencia dentro de esta plataforma y qué opiniones son las más frecuentes para posteriormente ser analizarlas. En esta técnica se utilizó una ficha de observación que sirvió para poder registrar todos los hallazgos.

1.3.3 Encuesta

“En el campo de la investigación la encuesta alude a un procedimiento mediante el cual los sujetos brindan directamente información al investigador” (Yuni & Urbano, 2006, p. 63), es una técnica que se aplica a una cantidad amplia de personas y el instrumento que utiliza para su ejecución es el cuestionario el cual es completamente estructurado con preguntas. El tipo de cuestionario utilizado fue el autoadministrado ya que los encuestados contestaron por escrito sus respuestas y la intervención del investigador se limitó a presentarlo y recuperarlo.

1.3.4 Entrevista

Se realizaron entrevistas con personas clave dentro de la institución y fuera de ella ya que es un recurso flexible y dinámico que permite ahondar en temas que aportan a la investigación. El tipo de entrevista que se utilizó fue el semiestructurado. La primera entrevista se realizó a la directora de comunicación de la institución, también se entrevistó a un profesional de la comunicación que labora para un medio de comunicación, así como a un activista social esto para tener puntos de vista internos y externos. Para esto se utilizaron fichas de entrevistas y una tabla de puntos de encuentros y disensos entre los entrevistados para analizar cuáles son los puntos en los que concuerdan y cuáles son los puntos sobre los cuales no concuerdan.

1.3.5 Método de Análisis de la información

El proceso general de este tipo de análisis comienza por una recopilación selectiva de los datos, seguida de una reducción para su identificación, clasificación, síntesis y agrupamiento. Una vez que la información ha sido recolectada y ordenada, la codificaremos para poder empezar a llegar a conclusiones una vez integremos la información. (Power Data, 2016)

Al realizarse una metodología con enfoque mixto se realizó en primer lugar una visualización general de los datos con la ficha de observación en donde se vaciaron los datos recopilados, luego un análisis de la información recopilada en las entrevistas, observación y encuesta cuya información también se vació para obtener conclusiones de toda la información recopilada.

Capítulo II

Resultados del diagnóstico

2.1 Diagnóstico de Comunicación

Para saber hacia dónde enfocar un plan de intervención comunicacional, primero se debe conocer cuál es el punto de partida y para esto es necesario realizar un diagnóstico de opinión pública, este es el primer paso en la planeación estratégica. El diagnóstico es un instrumento que sirve como un mapa y que detalla la información necesaria para decidir cuáles serán los objetivos, audiencias, mensajes y medios más apropiados antes de emprender una acción. (Delgado)

2.2 Política de comunicación en la institución

Para Aguilera (2007) las políticas de comunicación son un conjunto de lineamientos que han de servir de referencia a las decisiones y actuaciones de los miembros de una organización en cuanto a procesos de comunicación se refiere. Contar con políticas de comunicación es esencial en cualquier institución, siendo el caso de la Procuraduría de los Derechos Humanos, la cual, por su naturaleza es una institución que actualmente y de forma constante es señalada en diferentes situaciones, por lo cual debe tener bien establecidas sus políticas comunicacionales para poder hacer frente a cualquier crisis que pueda surgir, se deben establecer referentes para saber cómo la institución debe relacionarse con diferentes tipos de público tanto internos como externos.

Actualmente la institución cuenta con un departamento de comunicación conformado por aproximadamente 20 personas, pero en este no existen políticas establecidas de forma escrita; únicamente existen ciertos parámetros que deben seguirse, además de filtrar toda la información a través del Procurador de los Derechos Humanos.

El beneficio de tener políticas de comunicación es que estas permitirán a la institución desarrollar mayores capacidades para el manejo de su imagen institucional. De esta forma se logran armonizar todos los canales de comunicación con los que cuenta, orientarlos y administrarlos en la forma y dirección correcta.

Muñoz (2013), afirma que:

Todas las instituciones se enfrentan a un escrutinio público desde los medios de comunicación, grupos de presión, el gobierno y sus instituciones, organizaciones no gubernamentales y la comunidad en los medios sociales. Muchos de estos escenarios de coyuntura son manejados de manera espontánea y en la mayoría de los casos los costos de los desaciertos terminan generando daños a su imagen.

2.3 Estándar de comunicación

Los estándares son acuerdos o normas documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser usados consistentemente como reglas, guías, o definiciones de características. Para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios se ajusten a su propósito. (Eveliux, 2007).

En esta definición aplicada a la comunicación se debe entender como una línea a seguir para lograr comunicar adecuadamente.

No existe un estándar de comunicación establecido y escrito al igual que las políticas, no se ha tenido como un objetivo porque existe poca fluidez de información sobre acciones institucionales.

2.4 Estrategia de comunicación

Toda institución tiene la necesidad de poder comunicarse con su público y por eso es necesario que se implementen estrategias de comunicación para poder conseguir resultados positivos. Desarrollar una estrategia de comunicación fortalece el vínculo entre una institución y su público

ya que el propósito de esta herramienta es obtener una óptima comunicación sobre lo que una institución como es el caso del trabajo que la Procuraduría de los Derechos Humanos realiza, por otra parte, una estrategia de comunicación puede desarrollarse para reforzar su imagen institucional, para posicionarla en los medios de comunicación o para hacer difusión sobre alguna acción que se haya realizado.

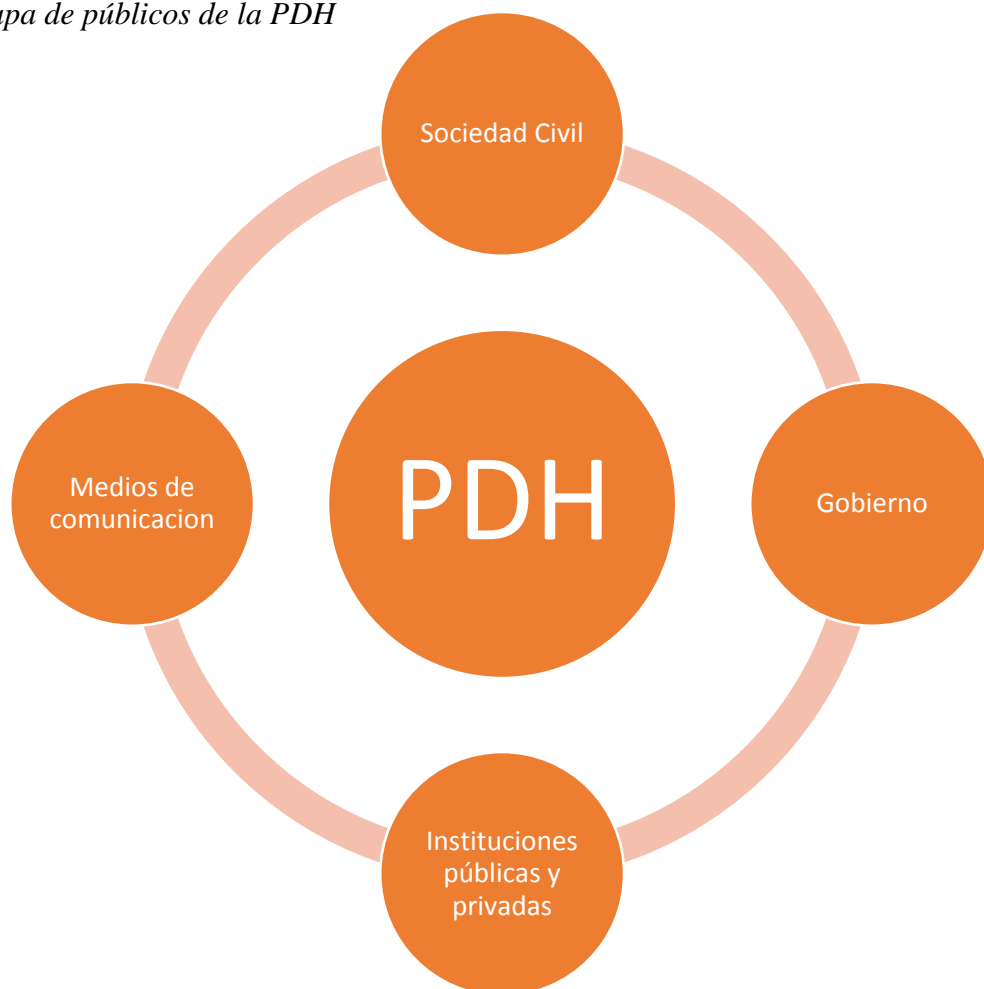
No existe una estrategia de comunicación establecida en la institución porque han dedicado una buena parte de su actividad únicamente a la difusión de información y no a la creación de estrategias como tal. Una estrategia de comunicación es de suma importancia en cualquier institución y más en una de esta naturaleza porque a través de esta se puede prever cualquier problema, en primer lugar, esta sirve para tener una preparación y reducción de cualquier crisis y también permite dar una respuesta inmediata para lograr soluciones prontas.

2.5 Mapa de Públicos

Usuarios: Las personas que se benefician con los servicios que presta la Procuraduría de los Derechos humanos, son todas y todos los guatemaltecos que necesiten atención por parte de esta institución.

Figura 1.

Mapa de públicos de la PDH



Fuente: Elaboración propia.

2.6 Relaciones

No existe ningún tipo de relación ni de alianzas con otras instituciones, a lo que se considera contraproducente ya que una institución de esta naturaleza debería tener alianzas estratégicas con diversas organizaciones para poder ampliar la difusión de su labor.

2.7 Comunicación en crisis

La comunicación es sumamente necesaria para poder resolver o bien minimizar el impacto negativo de cualquier tipo de crisis. La imagen, lo que percibe el público, la prensa y el Gobierno, es un conjunto de acciones y decisiones que es preciso conocer y prever para poder gestionar adecuadamente cualquier situación conflictiva. Una decisión errónea, un titular en la prensa puede opacar los avances que se realizan dentro de una institución.

La crisis muchas veces llega sin previo aviso y también en la mayoría de veces se desconoce qué acciones tomar para poder llevar este tipo de situaciones. Es por eso que debe existir un plan o estrategias de comunicación para no caer en las improvisaciones que muchas veces suelen llevar al fracaso por no tener un lineamiento de como guiarse ante diferentes escenarios.

En la institución no existe actualmente un plan o estrategia que permita establecer los pasos para poder salir de una crisis, esta es una debilidad dentro de la institución porque constantemente se está señalando el actuar de la Procuraduría de los Derechos y Humanos y la figura del Procurador, aduciendo que únicamente defienden delincuentes; no existe una persona a cargo de la información oficial que pueda tener contacto con la prensa y esto permite que sea esta última quien maneje la información a su manera; por lo general la información oficial es publicada a través de sus redes sociales , pero no tiene un gran impacto dentro de estas porque no hay suficiente interacción por parte de los usuarios de las diferentes redes sociales.

2.8 Agenda comunicacional

La agenda de comunicación de una institución debe de contener lo que se quiere informar tanto al interior como exterior de la misma, el mix de medios, mensajes, los voceros adecuados para atender las demandas de información y los lineamientos para el desarrollo de las acciones previstas. (Muñoz L., 2013)

La agenda que maneja la institución va en su mayoría ligada a la coyuntura nacional, aquí se comprueba la teoría de la agenda *setting* en donde son los medios de comunicación masivos los que ponen en común su agenda de comunicación. Es de acuerdo a esta como la institución se pronuncia ante diversas situaciones que se presentan. En su sitio web se maneja una pestaña de noticias en donde se informa sobre las actividades que ellos organizan o bien, delegados de la PDH dan seguimiento a algunos casos y participan en actividades como manifestaciones, monitoreos y denuncias.

En su página oficial de *Facebook* regularmente se publican comunicados informando la postura del Procurador de los Derechos Humanos sobre ciertos asuntos, también se publica el trabajo que hacen los delegados dando seguimiento a casos en diferentes instituciones.

2.9 Tendencias de opinión en redes sociales de diferentes medios de comunicación

La tendencia de opinión publica que se puede percibir analizando noticias en diferentes medios de comunicación a través de la plataforma *Facebook* indica que por una parte existen personas que están de acuerdo y ven bien el actuar del procurador y la PDH en diferentes temas de coyuntura nacional, por otra parte la cual conforma la parte mayoritaria consideran que los derechos humanos en Guatemala no existen y que instituciones como la PDH únicamente se dedican a defender los derechos de los delincuentes, se señala que el actuar de esta institución es muy tardado o existe pronunciamiento cuando son casos de personas que no son delincuentes.

En los últimos meses han ocurrido una serie de situaciones donde algunos guatemaltecos cuestionaron la presencia del Procurador en la “Procesión de la poderosa Vulva” lo que se debió a un mal entendido ya que su presencia en la plaza central en el centro histórico se debía a la conmemoración por las víctimas del caso Hogar Seguro lo que coincidió con la actividad antes mencionada, a lo que el Procurador se pronunció a través de un comunicado en las plataformas digitales oficiales aclarando lo sucedido, esta situación llevo a que la comunidad católica reuniera firmas para solicitar su renuncia.

Motines en correccionales o presidios son otros casos donde la Procuraduría de los Derechos Humanos ha tenido protagonismo por llegar a intervenir como es su función dentro de la sociedad, lo cual hace pensar a la población que esta institución únicamente se dedica a defender delincuentes y a privados de libertad.

2.10 Comunicación y opinión pública

2.10.1 Resultado de la observación

Para poder ejecutar esta herramienta se utilizó un cuadro para obtener información por medio de la página oficial de *Facebook* de la Procuraduría de los Derechos Humanos, esta se realizó durante las fechas del 30 de abril al 11 de mayo de 2018.

En un panorama general se pudo observar que actualmente la página de *Facebook* cuenta con un total de 43,102 *likes* hasta el 12 de mayo de 2018. Esta es una cantidad considerable de seguidores para una *fan Page*, generalmente a diario se publican diferentes notas sobre noticias, difusión de información sobre actividades que realiza la PDH o bien el Procurador asume su postura en diferentes situaciones que ocurren en el contexto nacional.

La página cuenta con una calificación de 2,6 sobre cinco estrellas que permite *Facebook* calificar; este número es el promedio de todas las calificaciones con estrellas públicas que recibió. Este es el cúmulo de calificaciones individuales que 202 personas han hecho a la página, contando con 63 votos para cinco estrellas, 15 votos para cuatro estrellas, siete votos, para tres estrellas, siete

votos para dos estrellas y la mayoría de votos las tiene una estrella con un total de 110. Este número puede indicar que más del 50% de personas que han valorado a la página tienen una opinión negativa sobre la misma.

Conjuntamente con la valoración también cuenta con un comentario en el cual la mayoría tienen opiniones y solicitudes muy parecidas. Entre los comentarios más comunes están 1) El Procurador no se pronuncia o se tarda demasiado en pronunciarse ante diferentes situaciones, 2) Los derechos de muchas personas no se están cuidando como deberían 3) La opinión que es la usual ver es que la PDH únicamente defiende a “lacras de la sociedad”.

Tabla 1.

Observación de la página institucional en Facebook

FACEBOOK -Semanas del 30 de abril al 11 de mayo				
Publicaciones Observadas	Reacciones positivas	Reacciones negativas	Palabras más utilizadas	Observaciones
Comunicados	Algunos usuarios se muestran de acuerdo con el procurador y las posturas que comunica.	Otros usuarios muestran su descontento reclamando que la PDH no se encuentra tomando acciones sobre asuntos que cada usuario considera importantes. Se señala a la PDH a que está dividiendo al país.	Defensa Personas Derechos Resolución Indiferencia Derechos Humanos Opinión	Por lo general son en los comunicadores donde se muestra más interacción por parte de los seguidores de la página. Se tienen muy pocas reacciones por parte de los seguidores como “me gusta” “me encanta” “me entristece” por mencionar algunas con las que cuenta Facebook.

Noticias	Se tienen muy pocas reacciones positivas en una gran mayoría de publicaciones sobre noticias no existen comentarios y muchas de las noticias pasan desapercibidas.	Exciten comentarios como “Acostumbran subir fotos de sus actividades con cero información...” Se señala al procurador de tomar atribuciones que no le corresponden.	Procurador Denuncia	Es en este tipo de publicaciones que existe bastante desinterés a pesar que es información sobre el trabajo que está realizando la PDH Las publicaciones no se comparten, cada publicación tiene un promedio de 4 veces compartido comparado con los más de 45,000 seguidores que tiene.
----------	--	--	---------------------	---

Fuente: Elaboración propia

2.10.2 Resultados de las Entrevistas

Las entrevistas permitieron conocer los diferentes puntos de vista de los profesionales, se necesitaba una perspectiva tanto interna de la institución como externa para tener opiniones que enriquecieran la información que se recolectó.

No.	Nombre	Actividad a la que se dedica
1	Licda. Lesvia Salguero	Directora de comunicación Procuraduría de los Derechos Humanos.
2	Lic. Luis Cano	Productor, Canal Guatevisión
3	Lic. Alejandro Quinteros	Activista Social

Tabla 2.

Respuestas de los entrevistados

Pregunta	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3
¿Cuál cree que es la opinión que la sociedad guatemalteca tiene sobre la procuraduría de los derechos humanos?	Las personas tienden a repetir la idea que la PDH defiende delincuentes para tratar de demeritar la labor de la institución.	Los guatemaltecos tienen la cultura de pensar que la PDH actúa única y exclusivamente para la defensa de delincuentes, pero que pasa cuando uno se ve afectado en nuestros derechos humanos es ahí donde vamos a creer que estos existen. También proviene de la misma institución que nadie sabe qué hace verdaderamente la institución, se ha tildado porque no se ha dado a conocer públicamente cuál es su labor y la poca intervención que tienen en medios de comunicación.	Es una percepción ciudadana que existe desde hace muchos años porque no se ven acciones concretas de la institución en los casos que afectan día a día a la ciudadanía por ejemplo extorsiones, robos, mal servicio en lo público. Al contrario de cuando hay situaciones con privados de libertad de parte de algún acusado o de grupos que cometen delitos flagrantes esta institución es una de las primeras en aparecer e incluso las fuerzas de seguridad han dejado de actuar en delitos flagrantes esperando a ver que dice la PDH y eso se vuelve inconstitucional totalmente.
¿Por qué existe esta opinión?	Una mentira que se repite mil veces llega a ser verdad, lo que falta es conocimiento sobre los derechos humanos.	El guatemalteco consume lo que le llega, no investiga solo nos alimentamos de lo que los medios nos dicen y también depende de que	Porque no se ven acciones concretas por parte de esta institución.

		medios nos informemos que ejercen cierta influencia, regularmente la gente no entiende para que esta hecha esta institución.	
¿Los medios de comunicación ayudan a desvirtuar la imagen de la PDH?	Si, hace falta más información a los periodistas y formación a los mismos en derechos humanos, con las redes sociales se crean medios que no tienen un filtro para manejar información. No hay desconocimiento solo sobre la PDH sino sobre todas las instituciones.	Si y no porque cuando hay intervención de la PDH siempre va a ser agenda ya que esta nunca se excluye de la misma, muchas veces la institución la tildan de esa manera porque no actúa rápido ante sucesos como el del hogar seguro, muchas acciones son mínimas y los medios no lo cubren porque no hay interés, muchos la tildan que solo están de adorno.	No, porque los medios de comunicación únicamente muestran lo que es.
¿Cuál es el mayor reto para la PDH?	Hacer que las personas se vean como sujeto de derecho, que cada quien exijan sus derechos, que todos conozcan cómo se pueden exigir los mismos.	Uno de los mayores retos es quitar la mala imagen, hace falta difusión de información, si se está avanzando, pero hace falta, no se pueden cambiar las cosas de la noche a la mañana y el problema es progresivo, uno de los retos más importantes es tener una buena relación con medios y dar a	Actuar conforme la ley, no pueden estar defendiendo a personas que cometen delitos como en el caso de los motines en cárceles y reformatorios donde se pone en riesgo el derecho de otras personas, Deben cumplir con su mandato.

		conocer sus acciones y posicionar la institución en medios de comunicación. Se debe mejorar el nivel de impacto social.	
¿Cómo cree que se puede contrarrestar la opinión negativa sobre la institución?	Principalmente con formación y educación en derechos humanos, primero las personas deben saber cuáles son sus derechos.		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.

Puntos de encuentro y disensos entre entrevistados

Pregunta	Puntos de encuentro	Puntos de disenso
¿Porque la sociedad guatemalteca tiene la opinión que la PDH únicamente defiende delincuentes?	<ul style="list-style-type: none"> • Por qué se desconoce sobre Derechos humanos • Por qué se desconoce sobre la institución 	
¿Por qué existe esta opinión?	<ul style="list-style-type: none"> • Es un problema que la institución tiene desde hace mucho tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • La institución no tiene acciones concretas
¿Los medios de comunicación ayudan a desvirtuar la imagen de la PDH?	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de información y formación • Falta de mayor injerencia de la institución con la prensa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los medios de comunicación únicamente muestran lo que es.
¿Cuál cree que es el mayor reto para la PDH?	<ul style="list-style-type: none"> • Erradicar la mala imagen de la institución • Educar sobre derechos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar conforme a la ley y cumplir con su mandato.

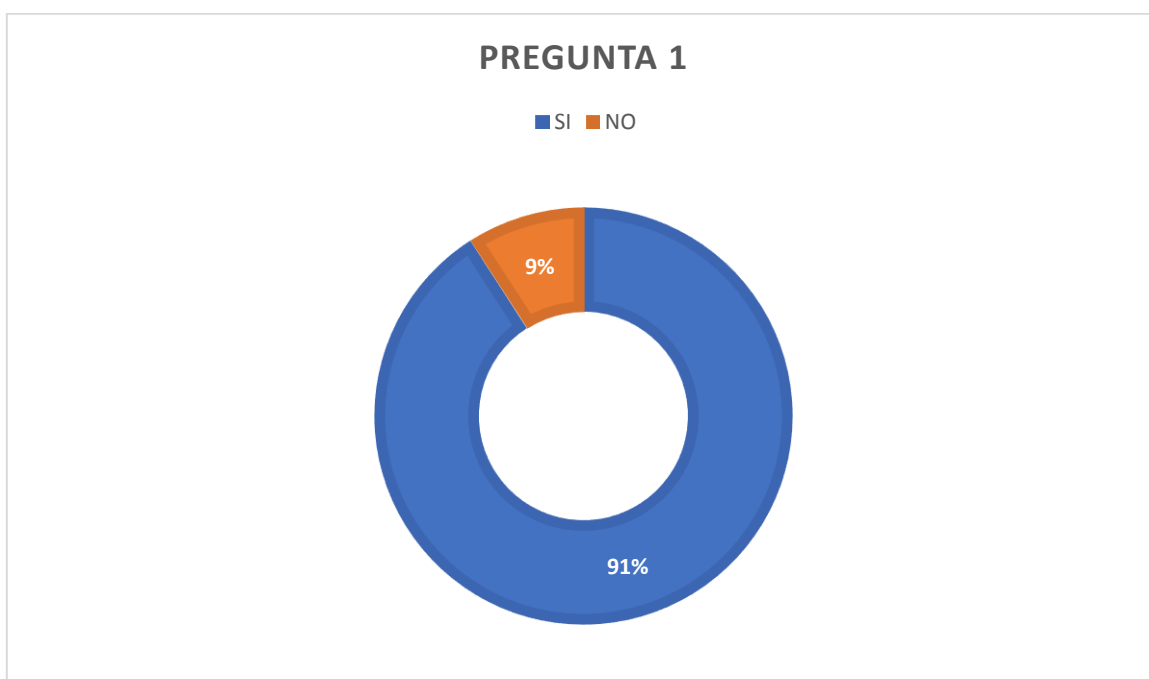
Fuente: Elaboración propia

2.10.3 Resultado de las encuestas

Las entrevistas permitieron recopilar una cantidad amplia información de aspectos generales de opinión sobre la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Gráfica1.

Conocimiento de las funciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos

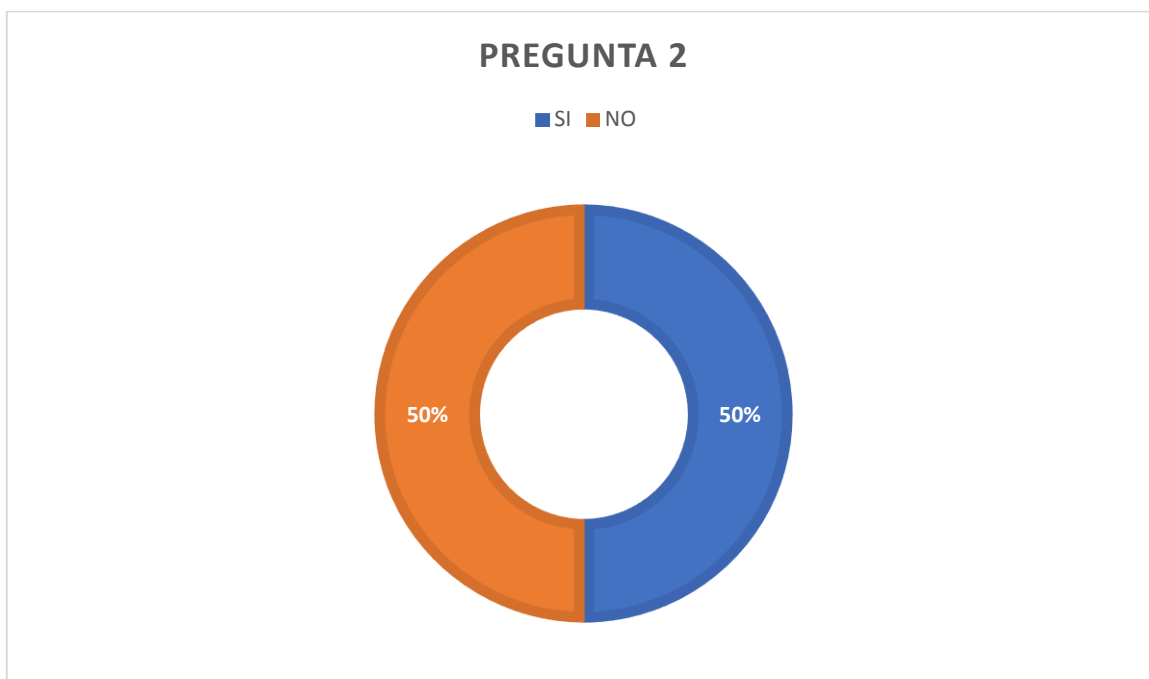


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la encuesta realizada el 91% de los encuestados indicó que conocen las funciones que realiza la procuraduría de los Derechos Humanos en Guatemala contra un 9% que indico desconocer dichas funciones.

Gráfica 2.

Visualización en medios de comunicación sobre la labor de la PDH

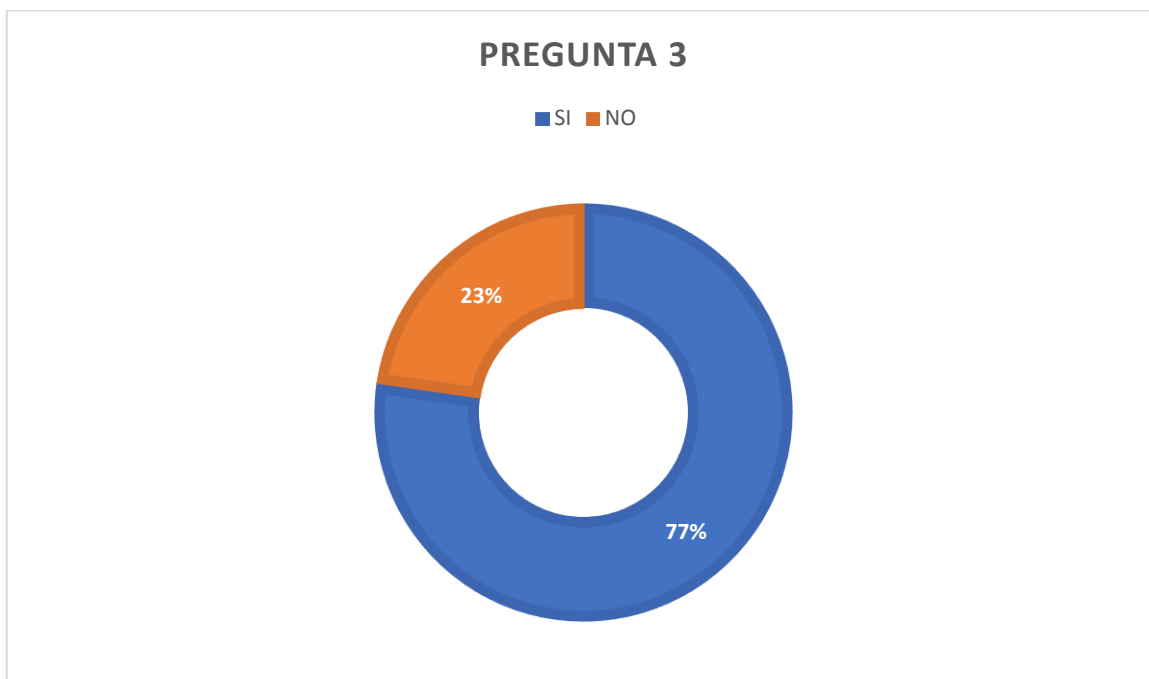


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la encuesta realizada un 50% de los encuestados indicaron que han visto información sobre la Procuraduría de los Derechos Humanos en algún medio de comunicación, el otro 50% de los encuestados señala que no ha visto ningún tipo de información en algún medio de comunicación.

Gráfica 3.

Conocimiento sobre los casos en los que se puede asistir a la PDH

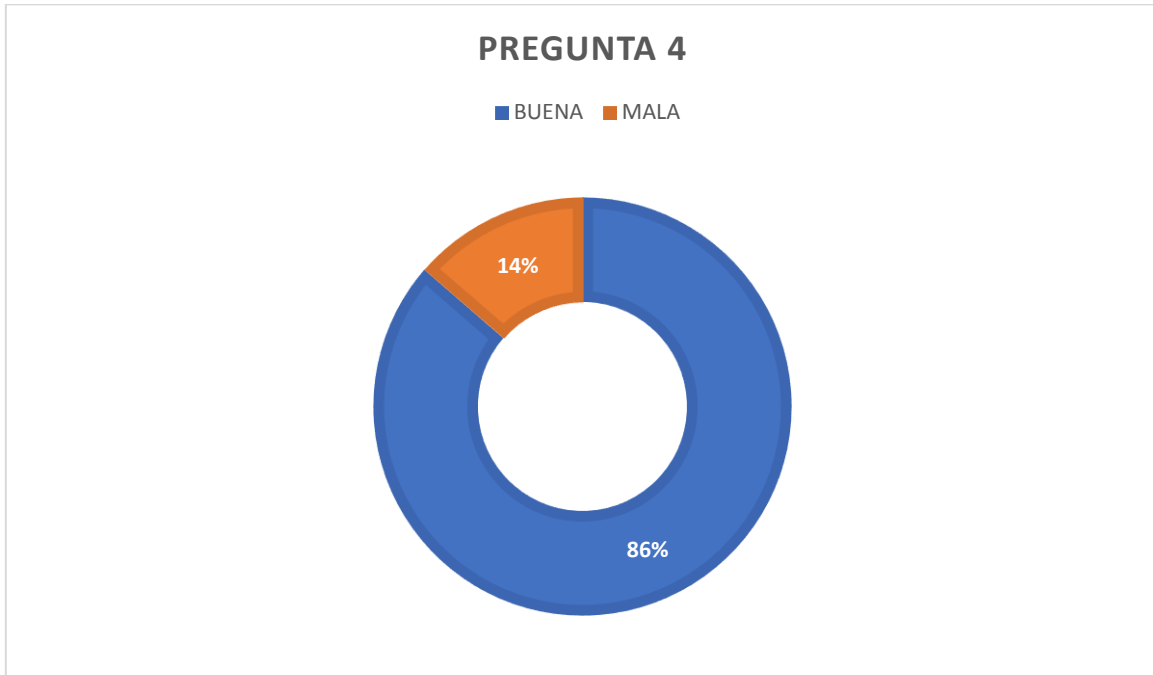


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 77% de los encuestados indica que si sabe en qué casos puede solicitar ayuda a esta institución el 23% indica que no sabe en qué casos puede acudir a la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Gráfica 4.

Opinión de la sociedad guatemalteca sobre la labor de la PDH

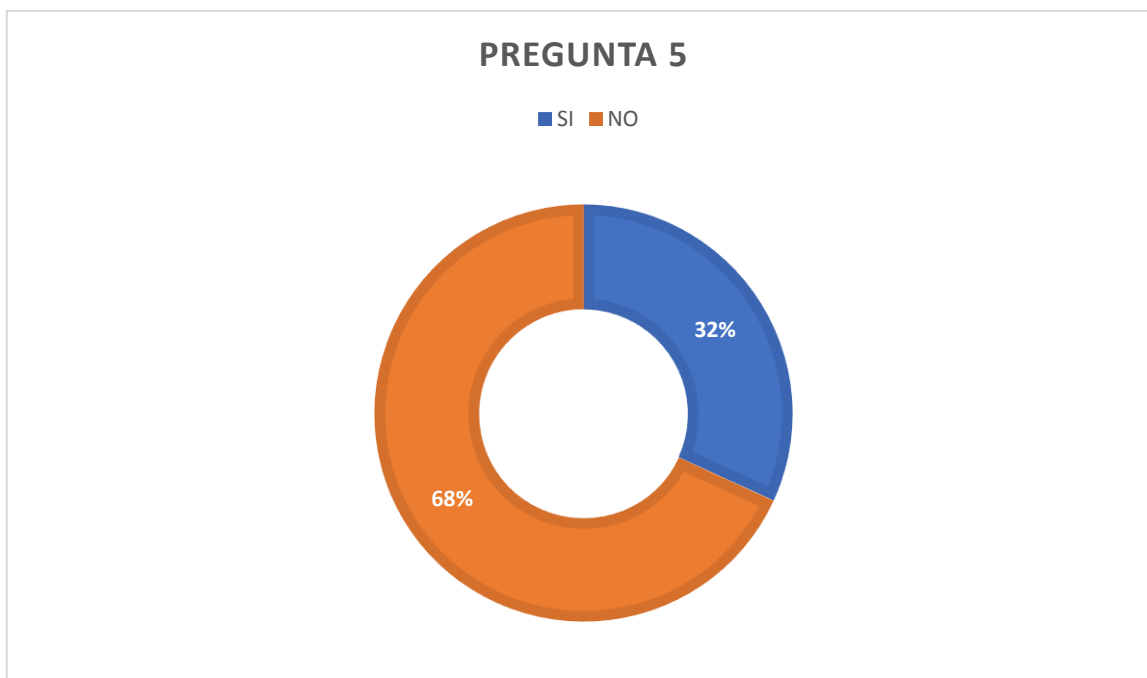


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 86% de los encuestados indicó que la imagen de la Procuraduría de los Derechos humanos es mala; la mayoría de ellos justificaron su respuesta en primer lugar aduciendo que muchas personas no conocen su labor, en segundo lugar, porque cuando se conocen las actividades que esta institución realiza a través de medios de comunicación es en su mayoría por defender “mareros” o “delincuentes” y como tercer lugar que es la opinión pública que ciertos grupos sociales generan. El otro 14% de los encuestados indicó que su imagen es buena porque por su naturaleza es una institución que vela por los derechos de todos y todas las guatemaltecas y también porque se han identificado con otras instituciones que velan por el país.

Gráfica 5.

Procuraduría de los Derechos Humanos ¿Defensora de delincuentes?



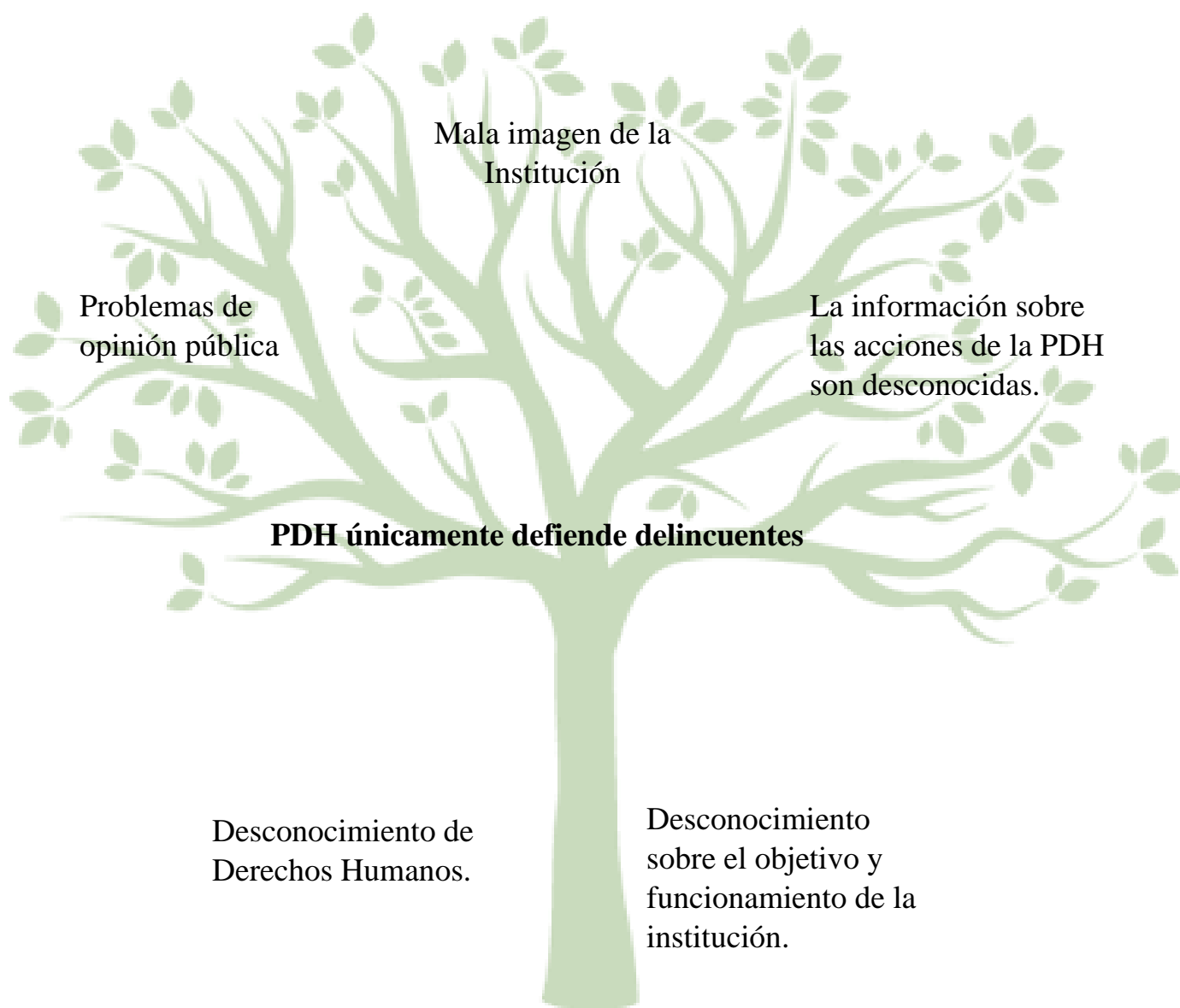
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 68% de los encuestados consideran que la Procuraduría de los Derechos Humanos no defiende delincuentes porque los derechos que defiende la PDH son inherentes a cualquier ser humano y eso también incluye personas como delincuentes o privados de libertad, esta es una percepción que se tiene por qué es lo que se ve en los medios de comunicación. El 32% de los encuestados considera que la PDH únicamente delincuentes porque es lo que pueden percibir a través de diferentes medios.

2.11 Árbol de problemas

Figura 2

Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

2.12 Posibles soluciones

- Estrategias de comunicación

Plantear estrategias de comunicación puede apoyar en el reforzamiento de la imagen institucional (identidad visual, concepto o posicionamiento en medios de comunicación), las estrategias también se pueden orientar hacia promocionar algo específico como Educación en derechos humanos o labores que realiza la institución. Se deben crear parámetros en los que se establezca comunicación no solo entre las personas de la institución sino en las áreas que la componen, incluyendo al Procurador de los Derechos Humanos para saber cómo debe comunicarse la organización con sus diferentes públicos: Población, Gobierno, Prensa.

- Comité de crisis

Un comité de crisis es un grupo de personas preparado para cualquier tipo de crisis por el que atraviese la institución, cada persona que sea parte del comité de crisis tendría un rol dentro del mismo, este debe estar integrado por responsables de diferentes áreas de la institución. Este comité sería el encargado de decidir qué se hace y cómo se hace para la resolución de problemas, además de ser el que sepa qué se dice y cómo se dice en todo lo concerniente a la gestión comunicativa.

- Manual de crisis

El objetivo de este manual es establecer las políticas, principios y directrices que se deben tomar para dar una respuesta institucional ante cualquier crisis interna o externa que en algún momento pueda llegar a la institución, En este se establecerían procesos, políticas, prácticas comunicativas, monitoreo y evaluación de las acciones que se realizan en la puesta en práctica del manejo de la comunicación y opinión pública.

Según lo anteriormente comentado es necesaria la realización de un plan de intervención para el impacto de opinión pública de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Capítulo III

Plan de intervención para el impacto de opinión pública de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

3.1 Justificación

La comunicación es y será esencial en cualquier institución, esta es un factor necesario para que ésta funcione y se desarrolle adecuadamente, es importante que las instituciones sepan cómo comunicarse adecuadamente para que cada uno de los públicos a los que estas están dirigidas les llegue el mensaje correcto. La buena comunicación puede mejorar la imagen de las instituciones para que estas tengan una buena percepción, si no hay calidad en la comunicación, es probable que los resultados no sean los deseados, de igual forma si existe una deficiente comunicación se pueden ir agravando los problemas mientras no se tomen las medidas necesarias.

Es necesario que estas medidas se vuelvan integrales y que gradualmente se vaya mejorando la comunicación hasta lograr el punto deseado. Es por eso que se deben diseñar y proponer estrategias de comunicación en conjunto con una buena planificación con objetivos claros y acciones que refuercen la comunicación institucional y así se tendrán soluciones viables para la institución.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

- Proponer una estrategia de comunicación para mejorar la imagen institucional de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

3.2.2 Objetivos específicos

- Definir acciones de comunicación que beneficien el proceso comunicativo de la institución.
- Determinar parámetros comunicacionales dentro de la institución.

3.3 Público o públicos objetivos

3.3.1 Público interno

Este público está integrado por todas las personas que laboran dentro de la institución influyendo en ellos se logrará que la buena percepción se logre desde adentro.

3.3.2 Público externo

Sociedad guatemalteca

La sociedad guatemalteca es donde está enfocado el trabajo de la Procuraduría de los Derechos Humanos y además es en la sociedad donde se mueve la opinión pública sobre ciertos temas que son de interés general, es importante que este grupo sea el principal influenciado para cambiar la opinión que se tiene sobre la institución.

Medios de comunicación

Los medios de comunicación juegan un papel importante dentro de la sociedad ya que cumplen con diferentes funciones y una de las principales es informar y generar opinión pública. Muchos medios de comunicación tienen una agenda establecida y esta se encarga de crear corrientes de opinión sobre determinados temas es por esto que se debe influir en este público porque es el que difunde a las masas el trabajo que realiza la institución.

Públicos secundarios

Gobierno

El gobierno es el que dirige al país y por ende tiene una responsabilidad social, este debe velar por el bien público y porque se cumplan los derechos de todas y todos los guatemaltecos, este es importante influir para que se visibilicen las funciones que tienen instituciones como la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Instituciones públicas y privadas

Las instituciones ya sean públicas o privadas son parte del desarrollo social porque cuentan con diferentes áreas en las que se desarrollan como humana, educativa, comercial, entre otros, estas tienen la capacidad de llegar a diferentes públicos es por esto también importante llegar a este público.

3.4 Análisis del entorno

Actualmente como la sociedad guatemalteca percibe a la Procuraduría de los Derechos Humanos es de una forma poco aceptable, pero esta es una percepción que se viene dando desde hace mucho tiempo atrás; en el diagnóstico realizado en este trabajo se refleja que algunas personas saben que existe la institución pero no realmente como funciona; este es un problema ya que al tener falta de conocimiento sobre este tipo de instituciones, cualquier persona puede creer lo que ve en redes sociales o bien lo que escucha en diferentes medios de comunicación sin realmente tener una información concreta.

Es necesario que la imagen institucional se fortalezca para poder generar credibilidad a los diferentes públicos que se enfoca la institución de esta forma se mejorará la percepción del público y también la opinión pública cambiará. Es también conveniente que sea la misma institución que informe y eduque a sus públicos sobre sus funciones y como esta institución puede ayudarles en determinadas circunstancias.

3.5 Mensaje

“Todos somos HUMANOS, todos tenemos DERECHOS”

Este es un mensaje claro y simple, las personas deben saber que por el hecho de ser seres humanos cuentan con derechos y que estos protegen a las personas de todo tipo de abuso, trato

desigual o discriminación y además tienen validez en cualquier parte del mundo. Es necesario que todos lo sepan para hacer valer los derechos individuales y también los de otros seres humanos.

3.6 Estrategia

La estrategia consistirá en el fortalecimiento de la imagen institucional para que eso se proyecte al exterior, esto se logrará a través de informar y educar a la población sobre temas esenciales como las funciones de esta institución, en qué circunstancias las personas pueden llegar a ella y cómo hacer saber que todas y todos los guatemaltecos, sin importar su situación, tienen derecho a que le sean defendidos sus derechos.

Por otra parte, también es necesario que se tenga una buena relación e injerencia con la prensa ya que es de aquí donde parte la información hacia la población por eso es importante que periodistas tengan educación sobre derechos humanos para que la información que se traslade sea la correcta, hay que recordar que una de las funciones de los medios de comunicación es educar.

La estrategia tendrá una duración de 12 meses en los cuales se desarrollarían las diferentes tácticas o acciones de comunicación que se plantean a continuación.

3.7 Tácticas o acciones de comunicación

Tabla 4. Tácticas o acciones de comunicación

	Acción / Producto comunicacional	Descripción
Público Interno	<p>Manual de Comunicación interna y externa</p> <p>El objetivo de este producto es crear una herramienta que sirva para gestionar de manera correcta la comunicación interna y externa en la institución, que se unifiquen los mensajes o información que se desean transmitir y sobre todo que tengan un orden para poder facilitar el flujo de comunicación.</p>	<p>Esta es una acción interna y externa de comunicación, el manual permitirá a la institución desarrollar mayores capacidades para el manejo de su imagen, se logrará sincronizar todos los canales de comunicación, orientarlos y administrarlos en la dirección correcta. También se pretende que este manual cuente con una sección de comunicación en crisis para que sea material de apoyo al comité permanente de crisis, este será realizado por el departamento de comunicación de la institución.</p>
	Comité de evaluación permanente	<p>El objetivo de este comité es establecer los principios y directrices que se deben tomar para dar una respuesta institucional ante cualquier crisis interna o externa que en algún momento pueda llegar a la institución. En este se establecerían procesos y prácticas comunicativas, monitoreo y evaluación de las acciones que se estarían poniendo en práctica para el manejo de la comunicación y opinión pública.</p>

		Ese comité estará formado por una cantidad de cinco a siete personas asignando diferentes tareas a los integrantes.
Sociedad	<p>Campaña Informativa:</p> <p>El objetivo de la campaña es informar a la población sobre la importancia que tiene la Procuraduría de los Derechos Humanos en la sociedad guatemalteca. La campaña consistirá en 3 etapas de un mes cada una. La primera será una etapa únicamente informativa, la segunda será una etapa educativa y la tercera etapa será únicamente una etapa de refuerzo de las dos anteriores.</p>	El contenido de la campaña consta de piezas gráficas, infografías y audiovisuales, el mensaje principal será “Todos somos HUMANOS todos tenemos DERECHOS.” Toda la campaña contendrá información sobre la institución, cuáles son sus funciones y como aporta a la sociedad guatemalteca.
Prensa	<p>Capacitación a Periodistas</p> <p>La capacitación se realizará con un objetivo educativo de forma estratégica para que los periodistas adquieran conocimientos en materia de derechos humanos y sobre la institución para que todo ese conocimiento lo puedan aplicar en su trabajo periodístico con el fin que ellos como parte de un medio de comunicación masivo puedan ser portavoces del trabajo que realiza la institución.</p>	<p>La capacitación tendrá una modalidad de formación y actualización sobre las funciones de la institución, se pretende crear una cultura de Derechos humanos utilizando el mensaje “Todos somos HUMANOS todos tenemos DERECHOS.</p> <p>Se pretende que el periodista promueva a la población que existe una institución que vela por sus derechos y que estos son inherentes a cualquier persona.</p> <p>El plan de capacitación contiene 3 módulos que contienen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Introducción a los derechos humanos y a la institución. 2) Medios de comunicación y Derechos humanos 3) Promoción y difusión de

		<p style="text-align: center;">Derechos Humanos</p> <p>La capacitación tendrá una duración de 3 meses los cuales se impartirán 1 vez por semana haciendo un total de 12 sesiones esta capacitación será impartida por miembros del equipo de comunicación de la institución y por periodistas invitados especializados en la materia.</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia

3.7.1 Canales y medios a utilizar

Tabla 5. Canales y medios a utilizar

Acción	Canal o medio a utilizar
Manual de Comunicación interna y externa	<p>Correo electrónico:</p> <p>Se enviará el manual a todas las personas que laboran en la Procuraduría de los Derechos Humanos para que tengan conocimiento del proceso comunicativo que se está estableciendo y se ponga en práctica.</p>
Comité de evaluación permanente	<p>Personal:</p> <p>Para poder establecer un comité de evaluación permanente es necesario tener reuniones para poder asignar al personal que formará parte de este comité y así puedan trabajar en conjunto y sincronizados en el momento de una crisis.</p>
Campaña informativa	<p>Redes Sociales (Facebook y Twitter)</p> <p>Facebook: Esta es una de las principales herramientas que ofrece internet para poder llegar a miles de personas donde se aumentará la presencia de la institución y se pretende que sirva como canal de comunicación entre institución – población para poder informarse y educarse.</p>

	Twitter: En esta plataforma se busca captar la atención creando textos muy cortos y promocionar la campaña para crear tráfico hacia las otras plataformas que utiliza la PDH en el caso de Facebook o bien su sitio web.
Capacitación a periodistas	Personal/ Correo electrónico Se harán invitaciones por medio de correo electrónico a los diferentes medios de comunicación para que puedan enviar a sus periodistas a recibir la capacitación que dará la institución.

Fuente: Elaboración propia.

3.7.2 Diseño y contenidos

Tabla 6. Diseño y contenidos

Acción	Canal o medio a utilizar
Manual de Comunicación interna y externa	Este Manual será diagramado y se podrá obtener en formato PDF con contenidos clave que a continuación se describen: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Estándares • Conceptos sobre comunicación, comunicación organizacional entre otros.
Comité de evaluación permanente	Este comité asumirá la responsabilidad de la comunicación en crisis, estará integrado por una cantidad de 5 a 7 personas que sean asignadas dentro de la instrucción, se delegaran funciones como: <ul style="list-style-type: none"> • Presidente • Portavoz o Vocero • Asesores Las personas asignadas deben decidir y cumplir los procedimientos en pro de una resolución rápida y

	eficaz de la crisis.
Campana informativa	Esta será una campaña digital para lo cual se harán diferentes piezas de material audiovisual y gráfico en donde diferentes figuras públicas puedan dar el mensaje que se desea transmitir. Se creará un calendario editorial donde se organizarán los videos e imágenes que se compartían a través de las redes sociales para tener un control sobre el contenido a publicar. La campaña tendrá duración de 3 meses en los cuales se espera tener un impacto positivo.
Capacitación a periodistas	Personal/ Correo electrónico Se harán invitaciones por medio de correo electrónico a los diferentes medios de comunicación para que puedan enviar a sus periodistas a recibir la capacitación que dará la institución. Esta capacitación se llevará a cabo en las oficinas de la PDH y a los participantes se les dará material impreso que se utilizará durante la capacitación y además un reconocimiento y certificación de participación.

Fuente: Elaboración propia

3.8 Cronograma

ACTIVIDAD	JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE					ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
Planificación	■	■	■	■	■																																																							
Diagramación y creación de contenidos del Manual de Comunicación			■	■	■	■	■	■	■	■																																																		
Puesta en común del manual										■																																																		
Sesiones para la creación del comité de crisis				■					■					■						■						■						■						■						■																
Creación del contenido para material de campaña digital											■	■	■	■	■																																													
Producción y edición de material audiovisual											■	■	■	■	■	■																																												
Publicación de campaña digital en Facebook y Twitter																										■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																				
Organización para capacitación a periodistas (invitaciones, logística, se designaran capacitadores)																										■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																									
Capacitación a periodistas.																																				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■															

3.9 Presupuesto

Cantidad	Descripción	P/Total
1	Diagramación de Manual 50 páginas	Q6,250.00
6	Producción y edición de video	Q15,000.00
1	Pauta para <i>Facebook</i> 3 meses	Q31,500.00
1	Pauta para <i>Twitter (Twitter ads)</i> 3 meses	Q13,500.00
10	Piezas gráficas para campaña digital	Q2,225.00
50	Impresión de material para capacitación	Q2,250.00
50	Impresión de Diplomas de participación	Q400.00
TOTAL		Q71,125.00

3.10 Control y Seguimiento

El control de la estrategia es también parte fundamental ya que después de ser ejecutada debe tener un control para evitar riesgos y errores que puedan darse en el camino. En primer lugar, se debe tener una secuencia clara de cómo se van a ir ejecutando las acciones de la estrategia, seguir el cronograma y definir roles de las personas que ejecutarán las acciones ya que ellos serán los principales responsables de que la estrategia se lleve a cabo. A continuación, se presenta una tabla de cómo se pretende evaluar cada una de las acciones propuestas.

Tabla 7. Formas de control y seguimiento

Acción	Forma de control y seguimiento
Manual de Comunicación interna y externa	Se solicitará que se envíe un correo electrónico donde se confirme la recepción del mismo, posteriormente se realizaría una reunión para discutir y aclarar dudas sobre el mismo. La aplicación del manual se controlará a través observación e indicadores de logros que se establecerán en el manual.
Comité de evaluación permanente	Para el comité de evaluación permanente serán necesarias reuniones mensuales las cuales servirán para que el comité se organice, este al día sobre las corrientes de opinión y piense en diferentes escenarios que puedan surgir para reaccionar de forma correcta ante cualquier eventualidad.
Campaña informativa	En esta campaña se obtendrán estadísticas semanales directamente de Facebook y Twitter en donde tienen datos exactos sobre el alcance y la interacción que se ha obtenido durante la campaña. Estas servirán para evaluar el impacto de la campaña.
Capacitación a periodistas	Se realizará un monitoreo en los diferentes medios de comunicación para analizar el abordaje de información publicada por parte de los periodistas asistentes a la capacitación.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

La opinión pública es un factor determinante que afecta la imagen pública de cualquier institución ya sea pública o privada. Instituciones como la Procuraduría de los Derechos Humanos deben velar por que se difunda de forma correcta la información sobre la labor que realizan, para evitar desinformación y que esto se convierta en opiniones negativas que puedan afectar su imagen institucional.

Una de las principales causas que exista una opinión negativa sobre la PDH es por el desconocimiento, desinterés y falta de educación en derechos humanos, por lo que muchos guatemaltecos y guatemaltecas opinan que la PDH es únicamente defensora de delincuentes. Los medios de comunicación asumen un rol importante dentro de la creación y orientación de esta corriente de opinión, es por esto que la PDH debe incidir y tener mucha más presencia en los medios para proyectar una imagen positiva a la población.

Un plan de comunicación como el propuesto en este proyecto es esencial en la PDH, con este se tendrá una comunicación eficaz que impactara tanto al público interno como externo; esto es crucial para poder influenciar a la opinión pública, aumentar el conocimiento sobre la institución y sobre todo dar una percepción positiva.

Referencias bibliográficas

- Agencias de Comunicacion. org.* (19 de Julio de 2016). Recuperado de <http://www.agenciasdecomunicacion.org/estrategias/el-influencer-un-lider-de-opinion-al-que-las-marcas-quieren-llegar.html>
- Aguilera, J. (13 de Junio de 2007). *elempleo*. Recuperado de <http://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-tener-una-politica-de-comunicaciones-3071>
- Califano, B. (7 de Febrero de 2015). *Los medios de comunicación, las noticias y su influencia sobre el sistema político*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1870730015000046>
- Castellanos, M. (24 de Abril de 2017). *Sin derechos no somos personas, Nómada*. Recuperado de <https://nomada.gt/sin-derechos-no-somos-personas/>
- Chaman, P.A. (16 de Agosto de 2017). *La instrumentalización de los medios masivos de comunicación e información social en la sociedad neoliberal, Inmediaciones, Comunicación y Periodismo*. Recuperado de <http://inmediaciones.org/la-instrumentalizacion-de-los-medios-masivos-de-comunicacion-e-informacion-social-en-la-sociedad-neoliberal/>
- Delgado, R. (s.f.). *Crea comunicaciones*. Recuperado de <http://www.creacomunicaciones.com/por-que-importante-diagnostico-comunicacion/>
- Deobold B. Van Dalen, W. J. (s.f.). *NOEMAGICO*. Recuperado de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Eveliux*. (24 de Julio de 2007). Recuperado de <http://www.eveliux.com/mx/curso/estandares-y-organizaciones.html>
- Gatica, A. R. (1989). *Análisis de El Procurador de los Derechos Humanos en Guatemala. Guatemala*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos, Guatemala.
- Ibarra, C. A. (Mayo de 2012). "Se ha desnaturalizado la función del Procurador de los Derechos Humanos". (U. R. Programa de Opinión Pública -POP-) Recuperado de https://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/204/Archivos/entrevista_final_terinta_mayo_carmen_aida.pdf
- López, J. Á. (25 de Septiembre de 2007). *Ciencias Sociales de Extremadura -ACISE-*. Recuperado de <https://sociologiaext.wordpress.com/2007/09/25/%C2%BFque-son-los-estudios-de-opinion-un-extracto-elaborado-por-jorge-arias-lopez/>
- López, L. C. (2005). *Planificación Estratégica*. Madrid: CIDEAL.
- Maraboto, M. (3 de Junio de 2013). *FORBES*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/de-lideres-opinion-publica-y-opinion-publicada/>

- Martínez, C. (Mayo de 2017). *Guatemala: La eterna polarización*, *Brújula* . Recuperado de <http://brujula.com.gt/guatemala-la-eterna-polarizacion/>
- McCombs, M. (2006). *Estableciendo la Agenda*. Barcelona: Paidós.
- Muñoz, J. P. (2 de Agosto de 2017). Federación Guatemalteca de Escuelas Radiofónicas: *FGER*. Recuperado de <http://fger.org/2017/08/02/procuraduria-de-derechos-humanos-en-guatemala/>
- Muñoz, L. V. (19 de Enero de 2013). *HUFFPOST*. Recuperado de https://www.huffingtonpost.com/laura-vanessa-munoz/tres-pasos-para-establecer-politicas-de-comunicacion_b_2155572.html
- Neumann, E. N. (1995). *La espiral del Silencio*. Barcelona: Paidós.
- Power Data*. (29 de Septiembre de 2016). Recuperado de <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/principales-tecnicas-de-analisis-de-datos-cualitativos>
- Prada, R. R. (2007). *La opinión pública*. México : Trillas .
- Randstad* . (28 de Diciembre de 2015). Recuperado de <https://www.randstad.es/tendencias360/el-origen-del-lider-de-opinion-la-teoria-de-los-dos-pasos/>
- Rendón, J. C. (2007). *Teoría e investigación de la comunicacion de masas*. México D.F: Pearson Educación.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Mc Graw Hill .
- Serrano, M. M. (2006). “¿Para qué sirve estudiar teoría de la comunicación?. *Contratexto*, no 4. Recuperado de <http://www.ulima.edu.pe/revistas/contratexto/pdf/art2.pdf>
- Survey Monkey. (s.f.). Obtenido de <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>
- Vásquez, R. (11 de Septiembre de 2014). *Forbes* . Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/redes-sociales-y-la-espiral-del-silencio/>
- Villacorta, M. (4 de Junio de 2018). *¿Poseen derechos humanos los delincuentes?*, *Prensa Libre*. Recuperado de <https://www.prensalibre.com/opinion/opinion/poseen-derechos-humanos-los-delincuentes>
- Yuni, J., & Urbano C. (2006). *Técnicas para investigar*. Argentina : Editorial Brujas.

Anexos

Anexo1. Capturas de pantalla fan page de Facebook PDH

Procurador de los Derechos Humanos @PDHgt

Inicio

Información

Opiniones

Fotos

Videos

Publicaciones

Comunidad

2,6 ★ 2,6 de 5 estrellas 202 opiniones

MÁS ÚTILES MÁS RECIENTES CALIFICACIÓN

Comparte tu opinión

Christian Estuardo Valenzuela opinó sobre Procurador de los Derechos Humanos: 18 de marzo

Para lograr hacer conciencia a los seres humanos debemos recordar lo valioso que es nuestra capacidad de análisis y de crítica constructiva, en la historia de Guatemala debe surgir la necesidad de leer y comprender lo que estamos viviendo, esta es una reflexión que impulsa a que analicemos el estado real de nuestro país y a buscar soluciones sanas... En una de sus reuniones, Stalin (dictador soviético,

Procurador de los Derechos Humanos @PDHgt

Inicio

Información

Opiniones

Fotos

Videos

Publicaciones

Comunidad

Te gusta Siguiendo Recomendar

Ver video Enviar mensaje

Procurador de los Derechos Humanos 11 de mayo a las 11:37

#ComunicadoPDH | Procurador de los Derechos Humanos Jordán Rodas insta a las corporaciones municipales de los 340 municipios implementar planes preventivos y reactivos ante la temporada de lluvias y huracanes 2018

Descargar <http://bit.ly/2l8dk4m>

PDH insta a las corporaciones municipales implementar planes preventivos y reactivos ante la temporada de lluvias y huracanes

Guatemala es el cuarto país del mundo que corre más riesgo ante los desastres naturales; la vivienda, vida, salud e integridad física de muchas personas están en alto riesgo y quienes más están expuestos a estas consecuencias son las personas en situación de pobreza.

Uno de los elementos que configuran el riesgo de un país es su infraestructura, así como sus condiciones económicas y sociales; esto incluye la situación habitacional, que, como resultado de un rápido crecimiento demográfico y la migración rural-urbana, afronta una expansión urbana sin ordenamiento territorial.

En 2017 se registraron más de 430,000 personas damnificadas por los efectos de las lluvias, según el Sistema de Manejo de Información en Caso de Emergencia O Desastre (Simicide) de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (Conred).

Las lluvias son los eventos que más afectan a las personas y a las viviendas. La acción del gobierno en la reconstrucción -luego de un desastre- es limitada. Un ejemplo de lo anterior es la atención proporcionada por el Estado después del deslizamiento en el Cambray II, Santa Catarina Pinola; ocurrido el 1 de octubre de 2015, que dejó 202 personas fallecidas y 495 damnificadas; además, soterró 70 casas y puso en riesgo otras 11; derivado de esto el Estado se comprometió a otorgar 181 viviendas a las personas afectadas; sin embargo, fue hasta diciembre de 2017 (dos años después) que se entregaron.

Según la Constitución Política de la República de Guatemala, el Estado se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común y debe garantizar a los habitantes del país la vida y la seguridad.

El Procurador de los Derechos Humanos, Jordán Rodas Andrade, en el marco de su mandato de supervisión a la administración pública, insta a las corporaciones municipales de los 340 municipios gestionar planes de contingencia integral, mediante estrategias y programas para la prevención, la reducción de riesgos, la atención de emergencias y la rehabilitación de viviendas, en casos de desastres, permitiendo disminuir o minimizar los daños, víctimas y...

1555

Normalmente responde de inmediato

Enviar mensaje

www.pdh.org.gt

Estudio jurídico

Horario: Siempre abierto

Sugerir cambios

Páginas que le gustan a esta página

CGNnoticias.com Me gusta

Soy502 Te gusta

Un Billón de Pie Me gusta

Español · English (US) · Português (Brasil) · Français (France) · Deutsch

Privacidad · Condiciones · Publicidad · Opciones de anuncios · Cookies · Más · Facebook © 2018

Anexo 2. Formato de encuesta



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública



La presente encuesta tiene como objetivo saber su opinión sobre la Procuraduría de los Derechos Humanos -PDH-, sus respuestas serán información muy valiosa por lo que se agradece de antemano su colaboración.

1) ¿Sabe usted cuales son las funciones que realiza la Procuraduría de los Derechos Humanos dentro de la sociedad guatemalteca?

SI NO

2) ¿Ha visto alguna vez en algún medio de comunicación información sobre la labor de esta institución?

SI NO

3) ¿Sabe en qué casos puede acudir a esta institución?

SI NO

4) ¿Cuál cree que es la opinión de la sociedad guatemalteca sobre la labor de la PDH?

BUENA MALA

¿Por qué?

5) ¿Considera que la PDH únicamente defiende delincuentes?

SI NO

¿Por qué?

Anexo 3. Transcripción completa de las entrevistas



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública



Ficha de Entrevista

Nombre del Entrevistado: Licda. Lesvia Salguero

Puesto: Directora de Comunicación, Procurador de los Derechos Humanos

Fecha: 3 de mayo de 2018

Hora: 13:00

Pregunta 1	<p>¿Cuál cree que es la opinión que la sociedad guatemalteca tiene sobre la procuraduría de los derechos humanos?</p> <p>En el colectivo, en redes sociales, en platicas cotidianas las personas repiten una falacia que es el que Derechos humanos defiende delincuentes, pero esto es una idea instaurada en la antigüedad para tratar de demeritar la labor y que las personas no conozcan cuales son sus derechos y como ellos pueden pues hacer que se respeten y sean cumplidos.</p>
Pregunta 2	<p>¿Por qué cree que existe esta opinión dentro de los guatemaltecos?</p> <p>Más allá de una opinión negativa recuérdate de una mentira que se repite mil veces llega a ser verdad entonces realmente lo que falta es educación del DDHH y que las personas sepan que en cada minuto de su vida ellos están ejerciendo algún tipo de derecho como por ejemplo a la educación, a la salud, a la alimentación.</p>
Pregunta 3	<p>¿Los medios de comunicación ayudan a desvirtuar la imagen de la PDH?</p> <p>Si en primer lugar creo que hace falta un poco de información a los periodistas y formación en derechos humanos porque por ejemplo ahora con las redes sociales cualquier persona utiliza una red social</p>

	<p>y no esta mal esta bien pero el problema es que se crean medios que ni si quiera tienen un filtro por ejemplo para trasladar imágenes para el manejo de víctimas, exponen los rostros de niños y esto atenta contra su dignidad y contra sus derechos, por ejemplo los casos sonados como la estudiante universitaria que desapareció y otro casos en donde exponen niños y se expusieron sus nombres y sus rostros y después ellos fueron objetos de intimidaciones. Hay no solo desconocimiento de lo que hace la institución si no que lo que hacen todas las instituciones entonces recordemos que los medios de comunicación son encargados de informar, formar, entretener educar entonces el problema es que nos vamos solo a la entretención y no nos recordamos que hay una obligación moral y también en la ley esta que los medios tienen que transmitir información y formación a la ciudadanía.</p>
<p>Pregunta 4</p>	<p>¿Cuál cree que es el mayor reto para la PDH?</p> <p>En primer lugar hacer que las personas sean sujetos de derechos que se ven como sujetos de derecho por ejemplo que un niño exija una educación de nivel, que exija a sus padres el respeto que exija que no se le violente antes el problema era que estábamos educados por regímenes casi militares, pero hoy en día es diferente.</p>
<p>Pregunta 5</p>	<p>¿Cómo cree que se podría contrarrestar la opinión negativa sobre la PDH?</p> <p>Creo que con formación y educación en derechos humanos si las personas saben son sus derechos y los conocer pueden exigirlos y pueden gozarlos.</p>



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública



Ficha de Entrevista

Nombre del Entrevistado: Lic. Luis Cano

Puesto: Abogado, Comunicador social, Productor canal Guatevisión

Fecha: 7 de mayo de 2018

Hora: 16:30

<p>Pregunta 1</p>	<p>¿Cuál cree que es la opinión que la sociedad guatemalteca tiene sobre la procuraduría de los derechos humanos?</p> <p>Gracias por la entrevista, hace un par de meses estuve en una conferencia donde se trato el tema ente otras cosa y se hablaba sobe esa cultura que tenemos los guatemaltecos de pensar que la PDH actúa única y exclusivamente para la defensa de delincuentes sin embargo yo lo comentaba con alguien y lo respondo de esta manera ¿qué pasaría cuando nosotros se vea afectado en nuestros derechos humanos en algún momento, ahí si vamos a creer que existen derechos humanos es como cuando uno peca y dice Dios mío perdóname entonces uno cree en Dios pero mientras no te toque lo tenes ahí pero ósea no sabes si funciona o no funciona, parte también de la idea viene de la misma institución , en qué sentido cuando alguien pregunta que hace la PDH al final de cuentas es como la DIACO solo actúa en diciembre por navidad, en enero por los útiles y a medio año por la gasolina y de ahí saber que jodidos hacen, al final de cuentas creo que la PDH se ha tildado de esa mala imagen porque no se ha dado a conocer públicamente en realidad que es lo que hacen pero la poca difusión o poca intervención que tienen en medios de comunicación es lo que perjudica ese tipo de pensamiento. La institución no se ha</p>
--------------------------	---

	visibilizado a nivel social.
Pregunta 2	<p>¿Por qué cree que existe esta opinión dentro de los guatemaltecos?</p> <p>Primero el guatemalteco consume lo que le llega no investiga entonces nos alimentamos de lo que los medios nos mantienen y va a depender de que medio entonces esa es cierta influencia creo que poco nos interesa que haga la PDH, regularmente la gente no entiende para que esta hecha, las personas interpretan mal cual es el trabajo de la PDH. También depende de la institución lámala imagen que tiene que no se la han quitado y eso corresponde a un departamento que tiene que darle la ubicación real que tiene la institución en los medios.</p>
Pregunta 3	<p>¿Los medios de comunicación ayudan a desvirtuar la imagen de la PDH?</p> <p>Si y no, si porque al final de cuenta cuando hay intervención de la procuraduría siempre va a ser agenda nunca se va a excluir de la agenda mediática, lo más reciente los actos que tuvo el hogar seguro, como la PDH no quiere que lo tilde de eso cuando no actúa rápido, por otra parte, algunas acciones son mínimas y los medios no lo cubren porque no hay interés, también ha habido mayor atención de los medios a la PDH porque el depto. De comunicación se ha dado la tarea de armar unos grupitos con periodistas y se transmite mucha información sobre lo que están haciendo, yo creo que es un buen paso para que los medios puedan tratar de cubrir sus actividades y darlas a conocer, no todas son de relevancia hay otras noticias que los opacan y los eliminan de la agenda, pero cuando se dan casos grandes es cuando resalta la PDH.</p>
Pregunta 4	<p>¿Cuál cree que es el mayor reto para la PDH?</p> <p>Uno De los mayores retos es primero quitar esa mala imagen, hace falta de difusión de información si se está avanzando,</p>

	<p>pero hace falta, es una institución muy antigua y no se puede de la noche a la mañana cambiar las cosas es progresivo, se hacen esfuerzos para cambiar eso uno de los retos más importantes es tener una buena relación con medios y dar a conocer de cualquier manera las acciones que hacen y posicionar la institución en medios de comunicación. Deberían darles lineamientos a los procuradores para mantener la imagen de la institución. Se debe abrir más espacios para que los medios sepan que están haciendo y mejorar el nivel de impacto social, creo que hay redes que no las utilizan adecuadamente también y ese es un error que deben mejorarlo.</p>
--	--



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública



Ficha de Entrevista 3

Nombre del Entrevistado: Lic. Alejandro Quinteros

Activista Social

Fecha: 3 de mayo de 2018

Hora: 15:20

Pregunta 1	<p>¿Cuál cree que es la opinión que la sociedad guatemalteca tiene sobre la procuraduría de los derechos humanos?</p> <p>Creo que es una percepción ciudadana que existe desde hace muchos años porque no se miran acciones concretas de esta institución o no se han visto acciones concretas en los deferentes casos que afectan el día a día en la ciudadanía. Por ejemplo, extorsiones, robos mal servicio de lo publico hacia lo ciudadano nunca hay una acción en cambio cuando hay situaciones incluso contarías a la ley por parte de privados de libertad, de parte de algún acusado o incluso de grupos que están cometiendo delitos fragantes esta institución es una de las primeras que tiene que aparecer e incluso las fuerzas de seguridad han dejado de actuar en delitos flagrantes esperando a ver que dice la PDH y eso se vuelve inconstitucional totalmente.</p>
Pregunta 2	<p>¿Los medios de comunicación ayudan a desvirtuar la imagen de la PDH? Pues no porque han dado bastante seguimiento a lo que diferentes procuradores que ha habido no solo al actual realmente lo que muestran es lo que le digo yo la presencia de personas de la PDH en casos de delitos flagrantes</p>

	<p>en donde no dejan actuar a la autoridad y esta deja de actuar por miedo a alguna represalia en su contra entonces los medios están presentando lo que es y lo que es negativo para la institución</p>
<p>Pregunta 3</p>	<p>¿Cuál cree que es el mayor reto para la PDH?</p> <p>Actuar conforme a la ley, la PDH no puede estar defendiendo a personas que están cometiendo delitos flagrantes como ha sido el caso de los motines en cárceles y reformatorios donde se pone en riesgo la vida y la propiedad de otras personas. Es deficiente la atención a las instituciones públicas y no se ve actuando ahí, entonces el reto es cumplir con su mandato.</p>



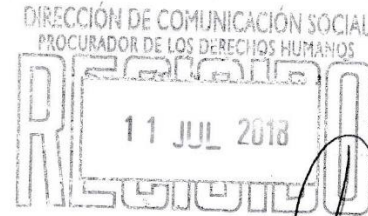
Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 10 de julio de 2018
Of. Postgrado No. 254-2018

Licenciada, Lesvia Salguero
Departamento de comunicación
Procurador de los Derechos Humanos
Presente



Hora: 2:45 Firma:

Licenciada Salguero:

Es un gusto saludarle y a la vez presentarle a la Licenciada Evelin Lisseth Hernández Mazariegos, registro académico No. 201022690, quien es estudiante de la Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La Licenciada Evelin Lisseth Hernández, solicita realizar su Proyecto de Graduación de la Maestría, en la oficina del Procurador de los Derechos Humanos, el cual consiste en realizar un diagnóstico de comunicación, para saber que tratamientos han implementado a los problemas relacionados con la opinión pública.

Apreciare su valiosa colaboración en el sentido de enviarnos la carta que avala la aceptación para que la Licenciada Hernández, desarrolle su proyecto de graduación en dicha Dirección.

Cordialmente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Mtro. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado

c.c. archivo



“Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad”
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

Guatemala 12 de Julio de 2018

Maestro
Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director
Departamento de Estudios de Posgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria
Presente

Estimado Maestro Morán:

Reciba un cordial saludo, en respuesta a su oficio 254-2018 de fecha 10 de julio de 2018, autorizo que la Licda. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos quién se identifica con registro académico 201022690, realice su proyecto de graduación de la Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública y así mismo me comprometo a darle el visto bueno a la propuesta que elabora la Licda. Hernández para la institución.

Atentamente



Licda. Lesvia Salguero Sanabria
Directora de Comunicación Social
Licda. Lesvia Salguero
Procurador de los Derechos Humanos
Departamento de Comunicación Social
Procurador de los Derechos Humanos

PDH C.S. No. 426/JLSS-anor

Guatemala 10 de Octubre de 2018

Maestro
Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director
Departamento de Estudios de Posgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria
Presente

Estimado Maestro Morán:

Por este medio hago constar que la Licda. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos, registro académico 201022690 estudiante de la Maestría en Comunicación Estratégica y Opinión Pública, presentó su propuesta de comunicación y la misma fué validada en el departamento de comunicación social de la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos.

Agradecemos el apoyo brindado por la universidad y la Licenciada Hernández.



Licda. Lesvia Josefina Salguero Sanabria
Directora de Comunicación Social
Procurador de los Derechos Humanos
Licda. Lesvia Salguero
Departamento de Comunicación Social
Procurador de los Derechos Humanos