



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES



**“LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA PROCURADURÍA PARA
LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE
EL SALVADOR”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

SANTOS GLORIA SEGOVIA CEVALLOS
ZOILA MARGARITA GUEVARA PINEDA

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO EN RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIONES

MAYO, 2003
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA

PAGINA DE AUTORIDADES

**LIC. JOSÉ MAURICIO LOUCÉL
RECTOR**

**ING. NELSON ZARATE SÁNCHEZ
VICERRECTOR ACADÉMICO**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

**ING. DANILO DIAZ
DECANO**

JURADO EXAMINADOR

**LICDA. BLANCA RUTH ORANTES DE PINEDA
PRESIDENTE**

**LIC. WALTER CORTEZ NOLAZCO
PRIMER VOCAL**

**LIC. FREDY LEISTENCHNEIDER
SEGUNDO VOCAL**

MAYO, 2003

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

ACTO QUE DEDICO A:

DIOS TODOPODEROSO: *Por haberme brindado la sabiduría e inteligencia, la capacidad intelectual, la fortaleza espiritual y física, por ser la luz que me orientó y me dio las fuerzas para no desfallecer en los momentos difíciles de mi vida y porque me dio esa confianza y amor para culminar con éxito mi carrera.*

A LA VIRGENCITA DE GUADALUPE: *Por guiarme y amarme como una verdadera madre espiritual, intercediendo ante su hijo Jesucristo, para que me brindara salud, fuerzas, tanto física, moral, como espiritual, ayudándome a coronar uno más de los tantos logros que me propuse en mi vida.*

A MI MADRE PAZ HERMINIA CEVALLOS VIUDA DE SEGOVIA: *con profundo amor y gratitud, por su apoyo, comprensión y paciencia, por ser un pilar fundamental en mi vida para el logro de mis objetivos universitarios, que el Señor de la misericordia, me la guarde por muchos años mas, con salud y la Bendiga por siempre.*

A MI AMIGA ARELY MARTINEZ DE LOPEZ: *Por brindarme su amistad y apoyo en todo el transcurso de mi carrera, por acompañarme siempre tanto en los momentos difíciles, como en los felices, por sus consejos, confianza y cariño, que Dios la bendiga siempre.*

A MI COMPAÑERA DE TESIS: Zoily, *Porque con el esfuerzo y trabajo mutuo logramos salir adelante a pesar de las adversidades, siempre tuvimos la confianza que Dios estuvo ahí junto a nosotras.*

Gloria Segovía Cevallos

ACTO QUE DEDICO A:

DIOS TODOPODEROSO: *Por Guiarme por buen camino, y darme la fortaleza y paciencia necesaria para culminar mi proceso de preparación académica.*

A LA VIRGEN SANTÍSIMA: *Por ser madre amorosa e intercesora, por cuidarme y escuchar mis oraciones en todo momento, especialmente en los momentos de preocupación y angustia.*

A MIS PADRES: Carlos Alberto Guevara Carranza y Paulina Pineda, *con todo el amor y agradecimiento del mundo. Por todo su sacrificio, comprensión, apoyo y amor incondicional, que me brindaron siempre.*

A MI HERMANO, Carlos Alberto Guevara Pineda: *Por brindarme su cariño, apoyo y comprensión.*

A MI HIJA Dianita, *Por ser mi inspiración a incentivarme a seguir adelante.*

A MI COMPAÑERA DE TESIS: Gloria Segovia, *Por su esfuerzo, comprensión y apoyo en todas las dificultades que supimos afrontar, la recordaré por siempre.*

Zoila Margarita Guevara.

INDICE

Pagina N°

Introducción	i
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE REFERENCIA SOBRE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR.	
1 LAS RELACIONES PÚBLICAS	1
1.1 Antecedentes Históricos de las Relaciones Públicas	1
1.2 Relaciones Públicos actuales	3
1.2.1 Avances de las Relaciones Públicas	4
1.2.1.1 Conciencia de identidad	4
1.2.1.2 Literatura	4
1.2.1.3 Conciencia pública	5
1.3 Definición de Relaciones Públicas	5
1.4 Funciones de las Relaciones Públicas	8
1.5 Importancia de las Relaciones Públicas	9
2 EL PÚBLICO	10
2.1 Público interno	11
2.2 Público externo	12
2.3 Público mixto	13
3 IMAGEN INSTITUCIONAL	13
4 LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL SALVADOR	16
4.1 Antecedentes de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.	16
4.2 ¿Qué es la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos?	16

4.3 Misión y Visión de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos	17
4.4 Funciones de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos	19
4.5 Organización de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.	20
5 SITUACIÓN ACTUAL DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR	22
5.1 Derechos civiles y políticos.	23
5.1.1 La impunidad	25
5.1.2 La violencia	27
5.2 Derechos económicos, sociales y culturales	28
5.3 Derechos laborales	32
6 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	34
6.1 Personal	38
6.2 Presupuesto	38
6.3 Recursos de trabajo	39
6.4 Flujograma de procedimientos para interponer una denuncia	39
7 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y PRENSA	40
7.1 Difusión periodística.	40
7.2 Publicación y producción de materiales de promoción	40
7.3 Relaciones Interinstitucionales	41
CAPITULO II	
INVESTIGACION DE CAMPO SOBRE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR.	
1 GENERALIDADES DE LA INVESTIGACION	42

2	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
2.1	General	42
2.2	Específicos	43
3	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1	Delimitación.	43
3.1.1	Temporal	43
3.1.2	Espacial	44
3.1.3	Social	44
3.1.4	Contenido	44
3.2	Tipo de Investigación	44
3.3	Método de Investigación	44
3.4	Técnicas de Investigación	45
3.4.1	La encuesta	45
3.4.2	La entrevista	45
3.5	Instrumentos de campo	45
3.5.1	Fuentes de información	46
3.6	Unidad de análisis	46
3.7	Sujetos de estudio	46
3.8	Universo	47
3.8.1	Determinación de la muestra	47
3.9	Cálculo de la muestra	47
4	TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	48
4.1	Presentación de resultados informantes	
	PDDH (Empleados).....	48
4.2	Presentación de resultados informantes	
	PDDH (Usuarios)	49

5 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	61
5.1 Conclusiones de las encuestas	61
5.2 Conclusiones de las entrevistas	63
RECOMENDACIONES	65
CAPITULO III	
PROPUESTA DE ESTRUCTURA, DESARROLLO Y FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR.	
INTRODUCCION	67
1 OBJETIVO DE LA PROPUESTA	68
1.1 General	68
1.2 Específicos	68
2 JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA	69
3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	70
4 DESCRIPCION DE PUESTO	71
5 CUADRO COMPARATIVO DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y PRENSA ACTUAL Y DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS PROPUESTO	74
6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA SOBRE LA CREACION DE UN DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	75
7 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	82
BIBLIOGRAFIA	84
ANEXOS	
- Cuestionario	
- Guía de Entrevista	
- Organigrama General de la PDDH	

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Las Relaciones Públicas en la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador” tiene como objetivo principal establecer la importancia y efectividad de las relaciones públicas en el desarrollo laboral de las empresas e instituciones tanto públicas como privadas en el clima organizacional.

De tal manera se ha considerado primordial destacar que tanto las relaciones públicas, como las relaciones humanas, son disciplinas que están estrechamente ligadas porque ambas son necesarias para el crecimiento y desarrollo de las instituciones; la primera porque es primordial objetivo de nuestra investigación y son las que darán a la institución, la buena voluntad, confianza y entendimiento entre ésta y sus públicos, mejorando así su imagen institucional; la segunda se encarga de humanizar a todas las personas que tienen relación con la institución sean estos jefes de departamento (público interno) o usuarios (público externo) y de esta manera mantener la armonía, fraternidad y sana convivencia entre ellos.

La actividad de estas dos disciplinas está estrechamente ligada, debido a que cumplen una función fundamental con respecto a la satisfacción y exigencias de los públicos tanto internos como externos.

El trabajo investigado en la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador (PDDH), ha podido demostrar que las relaciones públicas son necesarias e indispensables dentro de las instituciones tanto públicas como privadas debido a la enorme necesidad de mantener actitudes favorables en los públicos, con el fin de mejorar la imagen institucional, además, debe de tener la PDDH un eficiente departamento de relaciones públicas que

funcione como tal, especialmente cuando las instituciones prestan un servicio legal y/o jurídico – social a sus públicos, tal como lo establece el Art. 194 inciso 1º Cn.

Los primeros dos capítulos de esta investigación constituyen el Marco Teórico, donde se dan a conocer los conceptos y criterios básicos sobre las relaciones públicas destacando sus objetivos, avances e importancia, seguidamente se realizó el trabajo de campo en la PDDH, específicamente en los departamentos de Denuncias y Tutela, en donde se establecieron los objetivos de la investigación, así como la metodología aplicada, para lo cual se utilizaron dos instrumentos la encuesta, dirigida al público usuario y la entrevista, aplicada a los jefes de departamento de la institución.

De esta manera se quiere establecer, que la creación de un departamento de relaciones públicas, tanto como la aplicación de las relaciones públicas como disciplina, son necesarias, importantes e indispensables para el desarrollo de toda institución, ya sea esta publica o privada, debido a la necesidad de dar un trato amable a sus públicos y proyectarles una buena imagen, sin dejar de mencionar el clima organizacional que propicie las buenas relaciones de trabajo, para desarrollar ampliamente sus actividades por medio de la unificación de criterios y el buen cumplimiento de objetivos comunes que les procuren el éxito institucional.

Como producto de los resultados obtenidos en la investigación se concluyó la necesidad de mejorar la imagen institucional, por lo que se presenta una propuesta, la cual se encuentra en el último capítulo; dicha propuesta contiene alternativas sobre como deben coordinarse y planificarse las funciones en el departamento de relaciones públicas de la PDDH.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE REFERENCIA SOBRE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR

1. RELACIONES PÚBLICAS

1.1 Antecedentes Históricos de las Relaciones Públicas.

Conocer los antecedentes de las Relaciones Públicas es de gran relevancia para las instituciones u organizaciones en general, por lo que se considera fundamental estudiar su historia para conocer los aspectos cambiantes de ésta, los cuáles reflejan la evolución hacia la madurez de esta función en las organizaciones y en la sociedad.

Al inicio, fueron los griegos y romanos quienes hicieron las primeras citas textuales para modificar la opinión pública con fines políticos; los teóricos griegos escribieron sobre la importancia de la voluntad del pueblo, aunque sin utilizar el término específico de opinión pública. Algunas frases e ideas del vocabulario político de los romanos y de la edad media están muy relacionadas con el concepto actual de opinión pública.

“Es en la época romana en la que se difunde en toda Europa la obra “El Príncipe”, de Nicolás Maquiavelo, considerado en la actualidad un

mecanismo de Relaciones Públicas”¹. Las herramientas y técnicas que utilizan las Relaciones públicas han formado parte del arsenal político durante mucho tiempo; lo anterior, deja en evidencia que en sus inicios la práctica de las Relaciones Públicas estuvo relacionada estrechamente con las esferas políticas y gubernamentales.

Utilizar la palabra publicidad para recaudar fondos, promover causas, estimular uniones comerciales o vender tierras en los Estados Unidos, es una práctica mas antigua que la nación misma.

Probablemente, “el primer esfuerzo sistemático en este continente fue una campaña para recaudar fondos dirigida por el Harvard College, 1641, cuando dicha naciente institución envió a tres predicadores a Inglaterra para que iniciara una misión”. 02/ Una vez en Inglaterra, notificaron al Harvard, que necesitaran un folleto informativo, una herramienta básica en cualquier campaña de captación de fondos.

En respuesta a su petición recibieron en el New England’s First Fruits, redactado en Massachusetts pero impreso en Londres, en 1643, que fué el primero de los innumerables folletos de las Relaciones Públicas.²

Es a partir de la Primera Guerra Mundial que las Relaciones Públicas adquieren importancia en las funciones administrativas; sin embargo, es durante la Segunda Guerra Mundial que adquieren su máxima expresión al hacer uso en gran escala de técnicas publicitarias y de información al público.

¹ Cutlip, Scott M. “Relaciones Públicas Eficaces” Pag. 33

² Ibidem Pag. 33

Las Relaciones Públicas fueron utilizadas por poderosas empresas para defender sus intereses y sus monopolios contra periodistas indiscretos y contra la normativa del gobierno; además, se asimilaron a una publicidad diseñada para influenciar a los demás.

1.2 Relaciones Públicas Actuales.

Las relaciones públicas continúan extendiéndose con rapidez; la única forma en se podría detener el crecimiento de la práctica de éstas, sería la imposición de un control estatal en forma de censura o un monopolio estatal de comunicaciones como el que existe en los países que se encuentran tras de la cortina de hierro o el que existió en Alemania nazi o la Italia fascista.

Pero todas las condiciones existentes a las relaciones públicas en el pasado no solo continúan, sino que aumentan. Conforme se expanden las unidades de organización humana, aumenta la importancia de la interacción de los grupos humanos y se multiplican los medios de comunicación, el cambio está siempre presente, porque existe una necesidad de servicios de comunicación persuasiva.

Aunque existen lugares en los que la transmisión de ideas se enfrenta a barreras obligatorias, son traspasadas tanto desde adentro como desde afuera. Las ideas son y deben ser difíciles de limitar. Las relaciones públicas son sólo otra manifestación de los albores de la comunicación del pensamiento en los que este pequeño planeta inicia su periodo de actividad elaborando un grandioso diseño nuevo de un orden mundial manejable para alcanzar las estrellas.

Al igual que en nuestros tiempos, la práctica de las relaciones públicas aún es confusa, necesita avanzar en cuanto a sus conocimientos. Algunas tareas se han logrado, pero otras ni siquiera han comenzado.

1.2.1 Avances de las Relaciones Públicas

1.2.1.1. Conciencia de Identidad

Para que una disciplina pueda progresar, sus practicantes deben saber quienes son, qué papel desempeñan en la sociedad y qué buscan. Las relaciones públicas son en la actualidad mucho mas importantes para los planes de casi todas las empresas de lo que eran hace veinte o treinta años.

Ahora bien la pregunta real es si los practicantes de las relaciones públicas son también importantes. Ello depende de su capacidad como comunicólogos, su previsión para considerar que necesidades deben comunicarse y la disposición de quienes lo emplean para conferirles responsabilidad.

1.2.1.2. Literatura.

Como los practicantes de relaciones públicas se dedican a la comunicación, han escrito muchos libros y artículos sobre su trabajo. En el prefacio de la edición (1974), Scott Cutlip señaló que entre los 4,000 artículos y libros sobre relaciones públicas para los años (1964 – 1972), no existían libros actualizados para dirigir la práctica de esta materia en las escuelas de gobierno, de educación superior, instituciones de asistencia pública, hospitales, sindicatos y gobiernos municipales y estatales.

Esta circunstancia es común en las áreas que cambian con rapidez y en las cuales es preferible valerse de artículos en revistas que de libros más caros y duraderos, no obstante, la literatura de relaciones públicas actuales es abundante.

Aunque talvés no existan obras completas para cada área, nadie que tenga acceso a una buena biblioteca y que solicite ideas o consejos se irá con las manos vacías.

1.2.1.3 Conciencia Pública.

Aunque muchas personas no entiendan la naturaleza y el propósito de las relaciones públicas, casi todos los estadounidenses con cierto grado de instrucción están concientes de su existencia independientemente de que les guste o no, sin embargo, en 1952 no era así.

1.3 Definición de Relaciones Públicas.

Describir lo que implica las Relaciones Públicas en la práctica es una forma más de definir la actividad o función. Uno de los desempeños más persistentes para proporcionar una definición desde el punto de vista operativo se ha hecho por el Public Relations News. Esta definición describe cómo las Relaciones Públicas operan en términos de ajuste organizativos.

“ Relaciones Públicas son la función directiva que evalúa las actitudes públicas, identifica las estrategias y procedimientos de un individuo u organización frente al interés público, planifica y ejecuta un

programa de acción con el fin de conseguir la comprensión y aceptación pública”.³

Se han formulado centenares de definiciones con el propósito de captar la esencia de las Relaciones Públicas, enumerando las principales actividades que conforman la práctica. El Dr. Rex F. Harlow, estudioso de las Relaciones Públicas, y prestigioso profesional, reunió y analizó 472 definiciones, entre principios del siglo XX y el año 1976, identificó los elementos principales de cada una, clasificó la idea central y presentó un concepto que incluye elementos tanto conceptuales como operativos.

“Las relaciones públicas son una función directiva, características que ayuda a establecer y mantener líneas de comunicación mutua, entendimiento, aceptación y cooperación entre una organización y sus públicos; implican la gestión de problemas o temas, ayuda a los directivos a mantenerse informados y sensibles hacia la opinión pública; define y enfatiza en la responsabilidad de los directivos de servir al interés públicos; ayuda a los directivos a mantenerse al frente de los cambios y utilizarlos de forma efectiva contemplándolos como un sistema de aviso para anticiparse a las tendencias y utiliza la investigación, la preparación y la comunicación ética como las herramientas principales”.⁴

Para James C. Siegdal, las Relaciones Públicas se definen así:

“Es el proceso continuo por medio del cuál el personal directivo de una empresa trata de obtener la buena voluntad y la cooperación de sus clientes, para ello usa internamente el autoanálisis y la corrección de sus propios errores y externamente enmienda los errores divulgados, informaciones aclaratorias por

³ José C. Gordon, “Interpreting Definition of Public Relation” Spring (1997). Pag. 57

⁴ Rex F. Harlow. “Building a Public Relations Definition” Winter. (1976). Pág. 36

medio de los organismos y medios de comunicación. No puede ser improvisado, este proceso continuo, tiene que estar planificado, organizado científicamente y en constante desarrollo”.⁵

Retomando los conceptos anteriores, puede decirse que las relaciones públicas son una técnica de la comunicación por medio de la cuál se trata de influenciar a un auditorio ó público, sobre la imagen de una empresa o institución, con el objeto de ganar la cooperación y buena voluntad de sus públicos.

Por otra parte las relaciones públicas ayudan a la sociedad compleja y pluralista a alcanzar decisiones y funcionar mejor, contribuyendo al entendimiento mutuo entre grupos e instituciones. Ayuda a conciliar los intereses privados y públicos que están al servicio de una gran variedad de instituciones en la sociedad, como negocios, asociaciones de voluntarios, fundaciones, hospitales, escuelas, universidades e instituciones religiosas.

Para alcanzar los objetivos éstas instituciones deben desarrollar relaciones efectivas con audiencias o públicos muy distintos, cómo empleados, miembros, clientes, autoridades locales, accionistas y otras instituciones, así cómo con la sociedad en general.

En conclusión, la evolución del concepto y los numerosos intentos para descubrir la práctica llevan a la siguiente definición:

“Las relaciones públicas son la función directiva que establece y mantiene relaciones mutuamente beneficiosas entre una organización y los públicos de los que dependen su éxito o fracaso”.⁶

⁵ Op. Cit Pág. 39

⁶ Op. Cit Pag 33

Esta definición conceptual sitúa a las numerosas actividades y metas de la práctica de las relaciones públicas como una función directiva y de gestión. Al mismo tiempo, identifica la construcción y mantenimiento de relaciones mutuamente beneficiosas entre las organizaciones y sus públicos, como la base moral y ética de la profesión.

1.4 Funciones de las Relaciones Públicas.

Dentro de las funciones de las Relaciones Públicas se encuentran las siguientes:

- Anticipar, analizar e interpretar la opinión pública, actitudes y asuntos que puedan tener repercusión, en sentido positivo o negativo, en las operaciones y planes de la organización.
- Aconsejar a todos los niveles de dirección de la organización respecto de la consideración su complejidad y la responsabilidad de la organización frente a la sociedad.
- Investigar, dirigir y evaluar, sobre una base de continuidad, programas de acción y comunicación, para conseguir el entendimiento de un público informado, necesario para el éxito de las metas de la organización.
- Planificar e implantar las acciones de la organización para influenciar o cambiar la política pública.

- Fijar objetivos, planificar, presupuestar, contratar y formar personal, desarrollando servicios; en definitiva, gestionar los recursos necesarios para que todo lo anterior funcione.

En síntesis, lo anterior surge que las Relaciones Públicas, actúan de acuerdo con un programa planificado y sostenido como parte de la dirección de una organización y trata de las relaciones entre una organización y sus públicos.

Además, supervisan el conocimiento, opiniones, actitudes y comportamiento dentro y fuera de la organización; se encargan de establecer y mantener comunicación bidireccional entre la organización y sus públicos, así como también, impulsan nuevas relaciones o mantienen las existentes y ajustan aquellas estrategias, procedimientos y acciones que puedan estar en conflictos con el interés público o la supervivencia de la organización.

1.5 Importancia de las Relaciones Públicas.

Es necesario enfatizar que las relaciones públicas juegan un papel determinante, primordial e importante debido a que cualquier tipo de institución u organización, ya sea ésta pública o privada, necesita mantener una imagen favorable para el buen funcionamiento de las relaciones con sus públicos.

Obviamente, lo anterior conllevará a crear un clima de confianza y, al mismo tiempo, una mejor coordinación con estos logrando de esta manera el fortalecimiento de su imagen.

La importancia de las relaciones públicas radica, además, en que constituyen una herramienta vital para las instituciones, empresas u organizaciones para lograr de mejor forma la creación y el mantenimiento de la imagen institucional

ante sus públicos, debido a que por medio de la empresa puede transmitir sus objetivos, metas y políticas a éstos.

Las Relaciones Públicas, están orientadas a proyectar una nueva imagen institucional, mediante programas de información pública y divulgación de la misión de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos; cumplen diversas y múltiples funciones administrativas, sociales y culturales, por lo que se convierte en una necesidad sumamente importante e imprescindible lo que obliga a éstos a buscar su profesionalización.

2. EL PÚBLICO.

El público es otro concepto inmerso en las relaciones públicas, el cual en forma general se entiende como “un grupo de personas que influyen en cierta forma en las actividades que realiza la empresa”. De manera específica se define de la siguiente manera:

“Todos aquellos individuos o sistemas sociales que están involucrados, en mayor o menor grado, con la institución”.⁷

El público viene a constituirse en uno de los componentes más importantes para la existencia y el funcionamiento de una institución. Comúnmente, se cree que un público está conformado por la suma total de las opiniones de los individuos comprendidos en ese público; no obstante, las opiniones pueden variar entre los mismos grupos de acuerdo a sus intereses individuales.

⁷ Muriel María Luisa y Gilda Rota, “Comunicación Institucional: Enfoque Social de Relaciones Públicas” México, D.F. 1991

Obviamente, una persona tendrá formada la imagen de una institución en relación a sus necesidades e intereses que serán distintas a las de otros. Uno de los objetivos de las relaciones públicas es generar opiniones que beneficien a la institución, por lo que los esfuerzos de las relaciones públicas suelen ser más eficaces cuando se dirigen hacia actitudes que no están consolidadas.

El público de una institución esta dividido en público interno, externo y mixto, los cuales se describen a continuación:

2.1 Público interno.

“Está conformado por personas que ya están conectadas con una organización y con quienes se comunican normalmente en la rutina diaria del trabajo”⁸.

Pueden distinguirse dos tipos de públicos internos en función del nivel jerárquico y son de autoridad y responsabilidad que cada persona desempeña en la estructura del sistema o institución; los directivos o jefes o empleados en general.

“Se entenderá por directivos a las personas que deciden las políticas generales a seguir en todos los terrenos y cuya influencia afecta a cada fase de la institución y a cada uno de sus públicos; y por empleados, en general. A los subordinados. Se hará referencia a todos los demás componentes individuales de la institución que son quienes concretamente realizan el trabajo determinado por los directivos.

La importancia de este público es definitiva por la institución, debido a que de ellos depende, en cierta parte, que la organización realice todas las actividades

⁸ Ibidem Ref. 7

que le permitan alcanzar sus objetivos y metas; y por otra parte, también, de ellos depende la imagen que se proyecta al exterior.

2.2 Público externo.

“Está compuesto por personas que no necesariamente se relacionan con una organización en particular”⁹.

Para analizar el público externo es necesario conocer que se divide en dos clases: Los públicos generales y los públicos específicos. Los primeros están conformados por la comunidad nacional e internacional, ubicados a nivel de macrosistema social de la institución, con los que ésta mantiene relación, aunque en forma mediatizada con los públicos específicos .

“Se conoce como públicos específicos a los individuos y sistemas sociales externos que están involucrados en un alto grado y directamente con la institución en virtud del logro de los objetivos específicos de ambos y que forman parte del suprasistema, o sea, el medio ambiente inmediato de la organización”¹⁰.

Evidentemente, los públicos generales, tanto la comunidad nacional como la internacional, entran en contacto con la institución a través de la opinión pública, así también por medio de los públicos específicos.

Estos componentes individuales de los públicos generales indirectamente están unidos a la institución pasando a establecer un contacto directo con ella, convirtiéndose de esta manera en públicos específicos.

⁹ Ibidem. Ref. 7

¹⁰ Op. Cit Ref. 7

Los públicos externos específicos mantienen una relación directa con la institución y esta relación explícita que los une es la que permite clasificarlos en clientes, que vienen a ser todos aquellos consumidores del producto o usuarios del servicio que la institución brinda, ya sea esta pública o privada.

2.3 Público mixto

Además del público interno – externo, existe otro tipo de público denominado público mixto, el cual lo integran todos aquellos individuos o grupos que comparten ambas categorías a la vez y se convierte en cliente o usuario – público interno. Es decir, que a pesar de laborar en la institución alguna vez han requerido los servicios de estos.

3. IMAGEN INSTITUCIONAL

Es importante destacar que el concepto de imagen, viene a constituirse en un elemento importante para el cual trabajan las relaciones públicas, definiéndose dicho término de la siguiente manera :

“ Es la representación mental cognitiva-afectiva que estos públicos tengan de la institución, es en gran medida producto de la calidad de la relación que se establece entre ambos, dicha relación se produce a través de la comunicación interna “¹¹.

La imagen de la institución es la facilitadora de la optimización de la comunicación institucional; dicha imagen se conforma cuando los públicos, a

¹¹ Tejada L. “Gestión de la Imagen Institucional o Corporativa”. Editorial Norma. Colombia . (1987) Pág. 170

quienes afecta tal institución, desarrollan una conceptualización determinada acerca de ésta.

La imagen que un público se forme de una institución puede ser positiva o negativa, y esta depende de los productos o servicios que venda, así también, de su comunicación, tanto interna como externa; por lo tanto, formar una imagen positiva no sólo es responsabilidad de una persona, sino de todos los miembros de la organización que desempeñan diferentes funciones en ella.

La imagen que los públicos se formen de la institución es producto de tres factores:

- a) Las características y las experiencias de los individuos.
- b) La relación que estos individuos mantengan con la organización.
- c) La influencia de otros individuos con respecto a la institución.

La imagen institucional, tiene que ver mucho con la manera en que la comunicación institucional se aplica, ya que implica la estabilidad en la relación con sus públicos; en tal sentido, como resultado dará la realización de una imagen adecuada, fortaleciéndola de tal forma que la organización aprenderá a comunicarse mediante el uso de su imagen, porque una vez la imagen institucional se posea en la mente de los usuarios, coordinará y aprovechará al máximo la relación entre sus públicos y la institución; lo que como consecuencia, dará la creación de una imagen favorable, o desfavorable, dependiendo de los mecanismos que utilice.

Según el autor británico David Berstien, la imagen institucional o corporativa es... “El resultado neto de la interrelación de todas las experiencias que la gente alberga respecto de una empresa”¹².

Las instituciones están en la obligación de aprender a mantener relaciones con sus públicos, ya sean éstos internos o externos, a través del uso de su imagen; porque al posecionarse la imagen en la mente del público, ésta entra a operar un mecanismo psicosocial por el cual se constituyen en estereotipos de imagen, es decir, expresiones mentales asociadas a los atributos comunes de reconocimiento para una empresa o institución, tales como : Si una empresa es honesta o confiable; si su trato con el público es bueno o malo o si tiene credibilidad o reputación.

La imagen institucional o corporativa contribuye a comprender de una manera rigurosa los problemas de sus públicos, porque ayuda a la institución a establecer una constante comunicación con éstos.

Además, la imagen es uno de los activos más valiosos de una institución y la buena creación de esta es importante, ya que, si no se mantiene tiende a deteriorarse momento a momento, día a día, por lo cual es indispensable conservarla para sobresalir en el mercado y convertirse en la mejor opción en su área.

¹² Ibidem. Pag 170

4. LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR (PDDH).

4.1 Antecedentes de la PDDH

La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, surge el 27 de abril de (1991). Durante el Acuerdo de México, se acordó crear una Procuraduría Nacional para la Defensa de los Derechos Humanos, para lo cual era necesario reformar algunos artículos de la Constitución de la República (Arts. 191, 192 y 194) de 1983.

Se realizaron los procedimientos respectivos y a partir del Decreto Legislativo No. 183 del 20 de febrero de 1992, se crea propiamente la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos en El Salvador e inició sus funciones administrativas el 26 de junio de 1992, siendo su primer procurador el Dr. Mauricio Molina Fonseca.

4.2 ¿Qué es la PDDH?

Es una institución gubernamental encargada de velar por el bienestar y cumplimiento de los derechos humanos de todos los salvadoreños.

La creación de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, nace a raíz de la firma de los Acuerdos de Paz, en Chapultepec, México, (1992). Con la creación o modificación de una institucionalidad vital para la vigencia de los derechos humanos, el cual fue un giro trascendental en la realidad salvadoreña; no solo porque condujeron al fin del enfrentamiento bélico, sino porque permitieron la apertura de nuevas posibilidades y alternativas para la vida nacional.

El inicio de reformas que trajeron consigo la apertura de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos y la modificación en el mandato constitucional de la Fuerza Armada, solo para citar algunos ámbitos independientemente de las críticas positivas o negativas que con razón puedan hacerse sobre la evolución de esta institución.

Los cambios señalados han sido criticados por algunas personas que sostienen que los avances positivos de los Acuerdos de Paz mencionados son insuficientes y que algunos han sufrido una especie de retroceso; esta afirmación tiene mucho de cierto, pero no se puede negar son avances que deben seguir siendo promovidos y apoyados.

4.3 Misión y visión de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.

4.3.1 Misión

Considerando que la normativa Constitucional que establece en su artículo 1. “Que la persona humana es el principio y el fin último de la actividad del Estado”. Éste se debe a la población salvadoreña, es decir, a procurar el bien común y la seguridad jurídica, lo cual puede ser posible si se busca la realización de la justicia como valor fundamental de la convivencia social con base en el respeto de la dignidad humana.

De ahí que se cree que la PDDH la cual dentro de sus principales funciones está la de “velar por el respeto y la garantía de los derechos humanos” (art. 194, ordinal 1º).

Para el cumplimiento de este mandato la PDDH tiene sus propias leyes (art 194, ordinal 14º); la ley que regula la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, sus reglamentos internos y la tipología de las violaciones a los derechos humanos.

Se concibe como misión de la PDDH, la siguiente:

“Velar por la protección, vigencia irrestricta de los derechos humanos y fomentar una cultura de educación en estos derechos que contribuya a la comprensión de sus alcances y de los beneficios que su respeto genera en la construcción de una sociedad democrática”.

Para cumplir satisfactoriamente con su misión, la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos debe poner en práctica los mejores niveles de funcionamiento, tanto en el área de “Tutela de los Derechos Humanos”, como en el área “Administrativa”, por lo que se adopta la siguiente visión.

4.3.2 Visión

“Ser una eficiente y eficaz defensora y promotora de los derechos humanos confiable para la población, con reconocimiento nacional e internacional”.

Sin embargo con los acontecimientos de conflictos laborales y la falta de credibilidad de la institución, su imagen se ha visto deteriorada, agregando los múltiples fracasos que ha tenido en su papel de mediar en las contradicciones sociales generadas a nivel nacional.

Por tal razón, la visión adoptada no corresponde a la realidad actual

4.4 Funciones de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.

De acuerdo con el artículo 194 de la Constitución, corresponde a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos las funciones:

- 1) Velar por el respeto y garantía de los derechos humanos;
- 2) Investigar, de oficio o por denuncia que hubiere recibido, casos de violaciones a los derechos humanos.
- 3) Asistir a las presuntas víctimas de violaciones a los derechos humanos;
- 4) Promover recursos judiciales o administrativos para la protección de los derechos humanos;
- 5) Vigilar la situación de las personas privadas de su libertad. Será notificado todo arresto y cuidará que sean respetados los límites legales de la detención administrativa;
- 6) Practicar inspecciones, donde lo estime necesario en orden a asegurar el respeto a los derechos humanos;
- 7) Supervisar la actuación de la administración pública frente a las personas;

- 8) Promover reforma ante los órganos del Estado para el progreso de los derechos humanos;
- 9) Emitir opiniones sobre proyectos de leyes que afecten el ejercicio de los derechos humanos;
- 10) Promover y proponer las medidas que estime necesarias en orden a prevenir violaciones a los derechos humanos;
- 11) Formular conclusiones y recomendaciones pública o privadamente.
- 12) Elaborar y publicar informes;
- 13) Desarrollar un programa permanente de actividades de promoción sobre el conocimiento y respeto de los derechos humanos.

4.5 Organización de la Procuraduría.

La Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, (Art. 13, capítulo IV) establece una estructura organizativa básica referida esencialmente al nivel de dirección y señalando expresamente los siguientes cargos:

Habrà un Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos, un Procurador Adjunto para la Defensa de los Derechos Humanos, Procurador Adjunto para la defensa de los Derechos del Niño; Procurador Adjunto para la Defensa de los Derechos de la Mujer; Procurador Adjunto para la Defensa de los Derechos de la Tercera Edad; Procurador Adjunto para la Defensa del Medio Ambiente, un Secretario General y los Jefes de Departamento que sean necesarios; asimismo, contempla la posibilidad de Delegados Departamentales y Locales. (ver anexo # 3)

Con el apoyo del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (P.N.U.D.), se contrató una firma consultora privada para que diseñara una estructura organizativa con un mayor detalle y niveles señalados por la ley. Por otra parte se buscaba dotar a la Procuraduría de una organización eficiente y eficaz, adecuada para conseguir las finalidades para las cuales se creó la figura del Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos.

Criterios claves para la organización propuesta: Que fuera ágil, es decir, que permita la comunicación rápida en ambos sentidos y que facilite reconocer los canales de comunicación y los niveles de autoridad y de responsabilidad.

En los meses de julio-agosto de (1992) se establecieron los distintos puestos de trabajo, agrupando las funciones técnicas y administrativas en Secciones y Departamentos; también se definieron los requisitos para cada puesto de trabajo. Con el transcurso del tiempo y debido al volumen de trabajo, fue necesario ampliar la Organización a fin de lograr las ventajas de la especialización de las funciones, contribuyendo con ello a la consecución de la finalidad de la Procuraduría, volviendo mas ágil y oportuno el servicio que se presta a la sociedad.

A pesar de haber ampliado la estructura organizativa, las ventajas y la agilización en el servicio, no se logró ya que las estadísticas demuestran lo contrario.

En tal sentido se han venido agregando a la estructura otras unidades organizativas que no aparecen en el organigrama original, tales son los casos de las Secciones de Resolutores, de Seguimiento, de Monitoreo, y la Unidad de

Control y Custodia de Expediente; secciones creadas durante los primeros meses de 1993.

También se creó la sección de correspondencia, cuyo despacho y recibo se realizó en un principio por el secretario general y una secretaria administrativa; sin embargo, dado el volumen de la correspondencia y la necesidad de volver ágil esa actividad se hizo necesario contar con una sección especializada dependiente siempre del secretario general.

También se implementó la estructura organizativa de los Departamentos Financiero y Administrativo, tomando en cuenta que sin tal apoyo, las labores de protección, promoción y defensa de los derechos humanos no darían los resultados deseados.

La coordinación y el enlace de las distintas Delegaciones Departamentales con las Oficinas Centrales de la Procuraduría, se hace por medio del Procurador Adjunto para la Defensa de los Derechos Humanos y del Secretario General, pues se ha creído conveniente que se cuente por lo menos con dos enlaces, a fin de garantizar agilidad y oportunidad en el servicio y la organización.

5. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS DERECHOS HUMANOS EN EL SALVADOR.

Describir y caracterizar el entorno en el que se desenvuelva la Procuraduría para la Defensa de Los Derechos Humanos no es una tarea sencilla, puesto que El Salvador es un país de profundas contradicciones en cuestiones de derechos y libertades fundamentales, donde avances más o menos significativos coexisten con graves dificultades y francos retrocesos, es decir,

entre estas se puede mencionar el cambio constante de procuradores, lo que influyó negativamente en el quehacer de la procuraduría.

Entre los años (1980 – 1990), El Salvador vivió una etapa marcada por horror y violaciones a los derechos fundamentales de las personas. Muchas páginas se han escrito sobre esta etapa de la historia salvadoreña desde distintas perspectivas, es importante plantear que las secuelas de este difícil período se prolongan hasta nuestros días, aunque no con la misma magnitud, sino en menor grado.

5.1 Derechos Civiles y Políticos.

La violencia, la polarización social, la debilidad de las instituciones estatales, la poca eficacia del sistema de protección de los derechos humanos y las libertades fundamentales, y la estrechez de los espacios de participación ciudadana, son solo algunos de los problemas sociales y políticos de los últimos diez años que tienen sus raíces en el período del conflicto armado.

La finalización del conflicto armado trajo consigo la erradicación de la tortura y de las ejecuciones como prácticas estatales sistemáticas de violación a los derechos humanos; en el mismo sentido, hubo avances en la esfera de libertades democráticas como la libertad de expresión y de participación política, vedadas a ciertas corrientes de pensamientos en el pasado reciente.

Categoricamente se puede afirmar que los dos principales problemas en materias de derechos civiles y políticos en El Salvador son la violencia y la impunidad; todavía no se ha podido establecer un efectivo sistema de combate a la violencia delictiva, con lo cual una cantidad significativa de hechos quedan impunes y sus víctimas esperando por una justicia que nunca llega,

pero lo más grave es que tampoco se ha podido darle un mínimo de justicia a las víctimas de las atrocidades del pasado.

Por otra parte, la ineficacia de los procedimientos internos para prevenir y sancionar los delitos y abusos de poder provenientes del Estado o de particulares es uno de los obstáculos a superar para el acercamiento de un grado aceptable de respeto a los derechos civiles y políticos.

Sea que esta ineficacia se produzca por mala fe, sea por incapacidad, sea por carencia de recursos o por cualesquiera otras razones, el resultado casi invariable es la indefensión de las víctimas de estos hechos, quienes tienen pocas posibilidades de recibir una “ pronta y cumplida “ justicia por parte de las instituciones estatales que les permita ver siquiera mínimamente restaurados sus derechos afectados.

Si a esto se suma la lentitud de la respuesta estatal ante las demandas de protección de los derechos y libertades fundamentales, sin negar algunos avances en la fluidez de los procesos gracias a la legislación penal y procesal vigente desde 1998, el panorama no parece alentador para la pretensión de la justicia de las víctimas.

Por si esto fuera poco, la búsqueda de justicia no produce resultados y las víctimas se ven obligadas a sufrir un verdadero calvario ante la ineficacia, la indiferencia e incluso ante los ataques provenientes de las instituciones encargadas de hacer cumplir la ley.

Actualmente la situación de los derechos humanos en El Salvador, es difícil en la medida que las instituciones del Estado llamadas a velar por los derechos y

libertades fundamentales sean ineficaces en el cumplimiento de sus atribuciones.

Los primeros pasos para construir una nueva institucionalidad fueron dados con los Acuerdos de Paz; sin embargo, los verdaderos y definitivos efectos del proceso de paz se apreciarán en el mediano y largo plazo, cuando las instituciones estatales hayan tenido el tiempo y la voluntad suficientes para asentarse y para fortalecerse en esta nueva etapa de la historia nacional.

El combate a la pobreza, las políticas de desarrollo, la reforma educativa, la lucha contra la degradación del ambiente, el fenómeno de la participación ciudadana y muchas otras acciones deben ser llevadas a cabo, con una visión integral de nación para tener un país donde ninguna persona humana sea marginada del goce de los derechos humanos por sus creencias, su situación económica y social, su edad o su sexo ni por ninguna otra condición o motivo.

La participación de las y los salvadoreños es vital para el buen funcionamiento de las instituciones estatales, especialmente mediante la petición ciudadana y el reclamo legítimo de los derechos y libertades reconocidos por el ordenamiento jurídico y la PDDH, tiene un gran reto, a 10 años de haberse firmado la paz, la cual aún no se alcanza, principalmente porque las violaciones a los derechos humanos continúan.

5.1.1 La impunidad.

Uno de los más graves problemas de nuestro país es la impunidad. En efecto, las personas que cometieron y cometen abusos contra los derechos humanos enfrentan pocas posibilidades de ser sometidas a la justicia y de ser obligados a reparar los daños producidos; de hecho la impunidad en El Salvador no está

limitada a la espera de los actores materiales e intelectuales de las violaciones de los derechos humanos, pues el Estado mismo ha evadido asumir la atención o la indemnización material a las víctimas cuando sus funcionarios y agentes de autoridad ha sido señalados como responsables de los hechos.

Las víctimas de las violaciones a los derechos humanos no han visto, satisfechas por completo sus necesidades de justicia en una doble vía: ni sanción para los responsables ni reparación de sus derechos.

Esta impunidad es generada por varias causas: influencias y poder político y económico, manipulación de la ley, una ley de amnistía que dificultó la posibilidad de sancionar a los responsables de delitos relacionados con el conflicto, incapacidad de investigar los hechos, temor del sector político a las consecuencias de aplicar justicia, etc.

La impunidad es más que evidente para las víctimas del conflicto armado, simplemente se ha tratado de desechar cualquier posibilidad de justicia y verdad, a tal grado que funcionarios públicos y figuras de la política nacional han asegurado sin rodeo, que la aplicación de justicia a las violaciones de los derechos humanos cometidas durante el conflicto sería un mero acto de venganza que desestabilizaría la reconciliación nacional.

En la actualidad la delincuencia común y el crimen organizado alcanzaron niveles preocupantes que dejan al descubierto el fracaso de las políticas criminales y el control social por medio de las leyes vigentes. Ejemplos sobran y la lista de víctimas por corrupción es demasiado extensa; los casos de Katya Miranda, en donde no se encontró al hechor. Mauricio García Prieto y las víctimas del fraude financiero FINSEPRO / INSEPRO, simbolizan lo que

muchas víctimas y sus familias pueden esperar del sistema de administración de justicia salvadoreño.

La PDDH muy poco o nada ha hecho para combatir la impunidad, posiblemente porque éste es un problema que se encuentra en las entrañas de la sociedad política y civil salvadoreña.

5.1.2. La violencia.

La historia de El Salvador está marcada por la presencia permanente de la violencia en distintas expresiones y magnitudes. La violencia se ha convertido en una realidad cotidiana para los ciudadanos salvadoreños que ha producido graves violaciones a los derechos humanos y creado simultáneamente un sentimiento generalizado de inseguridad y temor.

En El Salvador, como en el resto de Centro América la criminalidad constituye un grave problema social, a tal grado que en todas las encuestas realizadas en los últimos 5 años, se le ha considerado como la mayor amenaza que afecta el bienestar, la integridad personal y la seguridad de todos los salvadoreños ^{“13}.

La problemática de la criminalidad está íntimamente ligada con la seguridad de los habitantes por lo que es urgente formular una adecuada estrategia para resolverla y así devolver la tranquilidad a todos los habitantes.

Estudiar el fenómeno de la violencia en El Salvador de hoy no es una tarea sencilla, por la dificultad de encontrar estudios y estadísticas confiables. Sin

¹³ - Informe de labores Junio 2000 – Mayo 2001. Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos

¹⁴ - Gustavo Torres, Roberto “La Situación Actual en El Salvador” ILANUD – Unión Europea. Siglo XXI Editores” 1997. Pág. 331

embargo, la criminalidad en el país ha cambiado sustancialmente en los últimos diez años de la historia, de una violencia política en la guerra y en los primeros años de la post guerra a una violencia común y una violencia del crimen organizado que parece haber desbordado la capacidad de respuesta del Estado, en el año 2002.

5.2. Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

El Salvador es un país con serias limitantes en materia de derechos económicos, sociales y culturales. La mayoría de la población se encuentra en una situación de pobreza, con escasas posibilidades de disfrutar efectivamente de derechos humanos tan básicos como la salud, el trabajo, una vivienda digna, la educación y la cultura.

En 1993, la Declaración y el Programa de Acción de Viena aprobados por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos afirmó que “la pobreza extrema y la exclusión social constituyen un atentado contra la dignidad humana”¹⁴.

Puede definirse a la pobreza entonces, según esta Conferencia: como una situación de permanente violación de los derechos humanos que genera marginación de un gran número importante de la población y grandes disparidades en el goce de los derechos económicos, culturales y sociales”¹⁵.

Estas grandes disparidades ha llevado a que El Salvador sea calificado como una sociedad, con niveles de desigualdad altos en el mundo. No cabe duda que

¹⁵ Conferencia Mundial de Derechos Humanos. “Declaración y Programa de Acción de Viena” 25 de Junio 1993 Parte I, Párrafo 18

los más graves problemas de derechos humanos en El Salvador radica en el ámbito de los derechos económicos, sociales y culturales.

Por otra parte, las políticas económicas ejecutadas en los últimos años, a pesar de haber permitido algunos avances, no han sido capaces de superar diferencias en el disfrute de los derechos humanos.

En la década de los noventa se produjeron avances importantes en aspectos cruciales para el desarrollo humano. Pero, también, se mantuvieron exclusiones y fallas institucionales que se hicieron evidentes a partir del desastre ocasionados por los terremotos.

En el ámbito socioeconómico se impulsó un programa de reformas orientado a fortalecer la estabilidad macroeconómica, reactivar el crecimiento y de esta forma conseguir disminuir la pobreza.

El programa se basó en la liberación y apertura externa de la economía y en la aplicación de políticas sociales compensatorias enfocadas hacia los grupos de menos ingreso. Como resultado, en la primera mitad de la década, hasta 1995, se redujo la pobreza, aumentó la cobertura de servicios sociales básicos, se lograron altas tasas de crecimiento, se fortaleció la estabilidad macroeconómica y disminuyeron los flujos migratorios de población.

Los soportes principales de estas mejoras fueron la fuerte expansión de las exportaciones de maquilas, los crecientes volúmenes de remesas familiares y el aprovechamiento del denominado “dividendo de la paz “. Sin embargo sectores que albergan altos porcentajes de la población, como la pequeña y mediana empresa, el informal y el agropecuario, no se vieron favorecidos con ese crecimiento.

Los salarios mínimos reales tampoco mejoraron con el crecimiento, pese al fuerte retroceso que había experimentado en la década de los ochenta.

Entre 1996 y 2000, la pobreza continuó disminuyendo y la cobertura de servicios sociales básicos siguió aumentando. Pero, al mismo tiempo, el crecimiento entró en una fase de desaceleración, la estabilidad macroeconómica se volvió más frágil, el subempleo se mantuvo alto, los salarios mínimos se redujeron, los flujos migratorios se acentuaron y el país se volvió menos competitivo.¹⁶

Existen factores que representan graves obstáculos a la superación de los sistemas económicos, sociales y culturales, dentro de los cuales se encuentran la corrupción.

La corrupción es un flagelo que supone el desvío a bolsillos particulares de los recursos estatales tan necesarios para atender las necesidades más vitales de la población desposeída. Lo mismo sucede con el despilfarro de recursos estatales en actividades superfluas, como los gastos en licor, el extendido uso privado de vehículos nacionales, o las millonarias partidas para la publicidad de instituciones del Estado, algunas casi tan grandes como el presupuesto total que recibe la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador.

Debe destacarse un hecho muy importante que demuestra que El Salvador no ha asumido adecuadamente sus obligaciones nacionales e internacionales para avanzar hacia la vigencia de los derechos económicos, sociales y culturales

¹⁶ Informe de Labores Julio - Diciembre 2001. Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.

mediante el uso pertinente y optimizados de sus recursos; no existe utilización racional de recursos, ni voluntad política que pueda producir logros en la búsqueda de una vida digna para la mayoría de la población de un país, en concordancia con las exigencias propias de los derechos económicos, sociales y culturales.

La precaria situación existente fue agravada sin duda por los terremotos del 13 de enero y del 13 de febrero de 2001, los cuales dejaron al desnudo una serie de debilidades de nuestro sistema, así como la tradicional falta de preparación ante los fenómenos naturales.

Todos los datos disponibles demuestran una verdad evidente. Los terremotos afectaron sensiblemente a los sectores desfavorecidos en materia de derechos económicos, sociales y culturales.

Como consecuencia del desastre ocasionado por los terremotos, más de 225,000 personas (3,5% de la población total del país) que no eran pobres pasaron a una situación de pobreza; mientras que más de 200,000 mil personas (3.3% de la población total). Presentan una situación de pobreza extrema. Estos datos sobre los efectos de los terremotos demuestran las profundas repercusiones de los fenómenos naturales en la vida de la población.

Luego de finalizado el conflicto y sin olvidar los problemas de los derechos civiles y políticos señalados anteriormente, es necesario volver la atención a los derechos económicos, sociales y culturales.

Con voluntad política, una adecuada utilización de los recursos nacionales y utilizando acertadamente el presupuesto del Estado como instrumento de ejecución de políticas económicas y sociales, se pueden comenzar a resolver

los graves problemas y enfrentar los grandes retos que plantea la vigencia de los derechos económicos, sociales y culturales. Esto podría ser posible si se lograra la concertación, la cual no ha sido posible, principalmente en materia de derechos humanos en su más amplia concepción, pero es aún más urgente que sea traducida en acciones concretas que viabilicen las posibilidades de lograr una vida digna en El Salvador, en donde la PDDH debe tener un papel protagónico.

5.3. Derechos Laborales.

La problemática económica que desde hace varios años enfrenta el país, ha venido profundizando las creencias sociales para grandes segmentos de la población. El sector agropecuario sigue siendo afectado y por el contrario se han continuado potenciando las actividades del sector financiero y de las grandes empresas de servicio. Esta situación está incidiendo negativamente en el goce y disfrute de los derechos laborales de la población trabajadora en El Salvador.

La situación del desempleo es alarmante, la tasa de desempleo abierto ha nivel nacional es del 7.3%, siendo mayor en el área urbana que en el área rural, 7.6 % y 6.8 % respectivamente. No obstante la anteriores cifras de desempleo abierto, son bastante preocupantes los altos niveles de desempleo que existen en nuestro país, andan alrededor del 31.5%, (entre los años de 1999 – 2000)¹⁷

A esto hay que agregarle que en El Salvador la principal forma de enfrentar el problema del desempleo y subempleo es a través del impulso a las maquilas, trabajo de subsistencia y en condiciones precarias, quiere decir que son

¹⁷ Ibidem. Ref. 16

infrachumanas, explotación de trabajo mal remunerado que no constituyen una solución real a las necesidades de fuentes de empleos dignos que tiene el país. Se sigue observando el surgimiento a diferentes conflictos ante el incumplimiento de los derechos laborales de algunas empresas de la maquila. La mayoría de personas que trabajan en las mencionadas empresas, carecen de prestaciones a las cuales todo trabajador tiene derecho.

Como se ha señalado la situación económica y social del país está afectando directamente los derechos laborales. Las condiciones de trabajo en general están profundamente deterioradas. El salario mínimo no cubre las necesidades básicas de subsistencia y el salario real sigue perdiendo capacidad adquisitiva en relación al costo de la canasta básica.

Por otro lado persisten muchos despidos arbitrarios, tanto en el sector privado como en el sector público, además se están dando muchas limitantes a la organización de los trabajadores, estando latentes las amenazas que en medida de flexibilización laboral puedan atentar contra los derechos laborales de las personas.

No obstante la persistencia a los incumplimientos de la normativa laboral vigente, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, no logra fortalecer un sistema de supervisión y fiscalización lo suficientemente independiente y por tanto no logra la debida confianza en el sector trabajador y empleador.¹⁸

Por su lado la justicia laboral continúa sin modernizarse. Se mantiene un sistema que lamentablemente no protege oportuna y eficazmente los derechos de los trabajadores, sobre todo por la demasiada burocratización en los

¹⁸ Op. Cit. Ref. 17

procedimientos de trabajo. Es decir, que obstaculizan todo proceso y realización de dichos procedimientos.

Hay que agregar la debilidad y dispersión del movimiento laboral organizado. Las organizaciones no han logrado consolidarse como instituciones, que bajo un esquema de unidad puedan incidir en las transformaciones de los diferentes obstáculos que se presentan al avance de la protección y promoción de los derechos de los trabajadores.

Finalmente la población no ha gozado de los beneficios señalados en la globalización y políticas económicas implementadas, no están logrando que se mejoren sus condiciones socioeconómicas, lo que ha deteriorado gravemente los indicadores de bienestar social para el país y en consecuencia grandes sectores de la sociedad salvadoreña no logran satisfacer sus necesidades mínimas.

6. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Se ha definido como filosofía de trabajo, que el fortalecimiento de la institución, guarda relación directa con la calidad del servicio que presta la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, el cual debe ser confiable y de calidad.

La credibilidad de la Procuraduría va a depender al interior de la sociedad salvadoreña, de la aceptación y confianza que la población tenga para con esa institución; esta confianza en buena medida depende a su vez de la imagen que tenga el pueblo, de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.

Para lograr esa confianza popular se considera necesario que la PDDH tenga presencia a nivel nacional, que el servicio que presta sea accesible para todo el pueblo, sin importar sexo, edad, nacionalidad, credo, ideología, posición económica o social, es decir, que la población debe percibir, que la PDDH es una institución en la cual, cualquier persona, sin importar su origen o posición, recibe igual atención y servicio.

La credibilidad y la confianza también debe surgir efectos en la comunidad internacional, la cual ha apoyado con recursos a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, porque desde un inicio los países y Gobiernos amigos han creído en el proyecto de esta entidad, pero están conscientes que esa confianza va a depender del accionar del Procurador y demás funcionarios y personal de la institución.

Conscientes que para un adecuado fortalecimiento a nivel internacional, es necesario que la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos mantenga relaciones cordiales y de cooperación con instituciones semejantes de otros Estados, en 1992 se firmaron tres Convenios de Cooperación Horizontal:

- 1) Defensor del Pueblo de España.
- 2) Comisionado Presidencial de Derechos Humanos de Colombia
- 3) Procurador de Derechos Humanos de Guatemala;

Convenios por lo cuales se ha acordado la cooperación con dichas instituciones, el intercambio de experiencias, capacitaciones y otros servicios.

La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos sufrió un vacío de dirección y planificación, con lo cual se generaron procesos de trabajo burocráticos ineficaces e ineficientes, controles administrativos débiles y una

marcada duplicidad de funciones internas. Ante este problema se ha desarrollado una revisión general de las políticas institucionales con el objetivo de adecuarlas realmente a las exigencias del mandato constitucional a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos. Esta revisión a supuesto la utilización de nuevas estrategias en las actividades de puestos y procedimientos, y sobre todo el rescate de la misión institucional a través de la líneas de trabajo dictadas a las Procuradurías Adjuntas, las Jefaturas de Departamento y las Delegaciones Departamentales.

Hacia mediados del año 2001, la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos prácticamente había perdido la cooperación internacional y las relaciones con instituciones y organizaciones nacionales de primera importancia. Se vio aislada de la sociedad, con escasos apoyos y sin posibilidades de crear un entorno de trabajo coordinado con otros sectores sociales.

Desde el inicio de la nueva gestión de la Dra. Beatrice Alamanni de Carrillo (2001) se han dedicado no pocos esfuerzos a la reconstrucción de las relaciones con sectores e instituciones nacionales e institucionales. Estos esfuerzos han comenzado a dar frutos, no sólo por el acercamiento que ha existido entre la PDDH y distintas organizaciones privadas, instituciones estatales y la comunidad internacional, sino fundamentalmente por el incremento de la confianza que la población salvadoreña está depositando en la institución.

En el plano internacional, ha iniciado una nueva etapa de relaciones con gobiernos amigos e instituciones intergubernamentales. La Procuraduría ha establecido lazos de acercamiento con organizaciones que representan a los y

las salvadoreñas en los Estados Unidos de América, como la Asociación de Salvadoreños en los Ángeles (ASOSAL) y RESCATE Los Ángeles.

En el ámbito interno, se han producido importantes acercamientos con la sociedad civil. Estos acercamientos han incluido la conformación de Consejos Consultivos para la Procuradora Dra. Beatrice Alamanni de Carrill, con representantes de organismos privados, en áreas como derechos humanos y género, con el fin de conocer de primera mano las inquietudes de la población, buscar soluciones a sus problemas y potenciar la capacidad de PDDH para responder a las necesidades del país.

Además, se ha llevado a cabo varias reuniones de trabajo con organismos no gubernamentales dedicados a la defensa de los derechos humanos y con asociaciones representantes de diversos sectores de la vida nacional.

Debido a su aislamiento y a su carencia de un trabajo de seguimiento de la realidad nacional, la PDDH perdió presencia e impacto ante los grandes problemas nacionales de derechos humanos. Ello implicó perder la posibilidad de evaluar la realidad y hacer las propuestas correspondientes, mediante pronunciamientos públicos u otro tipo de acciones.

La capacidad técnica es indispensable para ejecutar adecuadamente el trabajo por los derechos humanos en un entorno problemático como el salvadoreño; sin embargo, la construcción de estas capacidades en el personal no fue reforzada en el pasado reciente lo cual produjo, entre otras cosas, enfoques inadecuados en las resoluciones e intervenciones institucionales.

Estos enfoques inadecuados han comenzado a ser corregidos mediante la utilización de criterios acordes a los requerimientos de derechos humanos como

orientación de las labores y han sido iniciadas actividades de reflexión interna para incrementar la capacidad técnica de las y los funcionarios de la procuraduría.

6.1 Personal

La nueva administración de la Dra. Beatrice Alamanni de Carrillo, encontró un personal poco motivado, mal pagado, profundamente dividido y escasamente identificado con la misión institucional. La situación del personal ha comenzado a ser solucionada con la reubicación de empleados según su especialización profesional y con la ejecución de una política de acercamiento entre el despacho y trabajadores de la institución.

Se ha ido logrando un mejor ambiente laboral y un mayor compromiso con el mandato institucional. En la revisión del presupuesto, al cual se refiere a continuación, se propuso a la Asamblea Legislativa un incremento salarial para el personal, pero lamentablemente la solicitud no fue admitida.

6.2. Presupuesto

El presupuesto asignado en el año 2002 es de \$ 391,836.73 millones de dólares es el más bajo de las instituciones que conforman el Ministerio Público (Fiscalía General de la República, Procuraduría General de la República y la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos) y uno de los más precarios del Estado.¹⁹

Ello implica que prácticamente la totalidad del presupuesto se debe destinar al pago de salarios y alquileres de locales puesto que no se dispone de locales

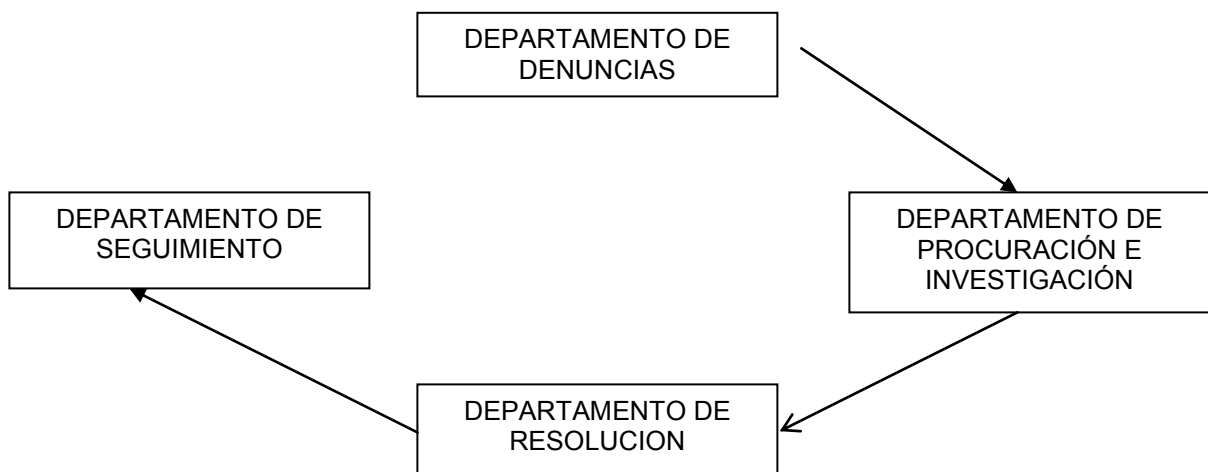
¹⁹ Ibidem . Ref. 17

propios, para el caso, no hay recursos financieros para desarrollar campañas de divulgación ni publicaciones o para el desarrollo de actividades de capacitación en derechos humanos. El presupuesto aprobado para el año 2002 es el mismo que el recibido en el año 2001, lo cual implica que el personal seguirá recibiendo poco salario y habrá dificultades para el desarrollo de las actividades.

6.3 Recursos de trabajo.

El equipo de oficina e informática y los recursos destinados a la movilización y comunicación del personal son insuficientes y obsoletos, no están a la altura de las amplias exigencias del mandato. A ello se debe que en estos momentos la capacidad de movilización y reacción es muy débil; ello genera adicionalmente el problema de la limitación del manejo de información. La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos posee sistemas computarizados de manejo de información muy limitados, lo cual representa serias dificultades a la hora de obtener información actualizada y sistemática de los casos atendidos y de las actividades desarrolladas. Es necesaria la obtención de equipo informático que supla las necesidades en el manejo de los datos y permita mayores avances.

6.4 Flujograma de procedimientos para interponer una denuncia



7. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y PRENSA

El trabajo de difusión publica de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, se coordina por medio del Departamento de Comunicaciones y Prensa que dentro de sus funciones desarrolla las siguientes actividades:

7.1 Difusión periodística

Se realiza por medio de:

- Boletines de prensa.
- Convocatorias de prensa.
- Entrevistas exclusivas.
- Visitas a medios de comunicación.
- Apoyo periodístico a delegaciones.
- Envío de material de vídeo.
- Envío de fotografías.

7.2 Publicación y producción de materiales de promoción.

Esta se lleva a cabo en:

- Producciones de vídeo.
- Copias de materiales educativos.
- Pronunciamientos.
- Elaboración y transmisión de cuñas radiofónicas.
- Asesoría de programas de radio.

7.3 Relaciones interinstitucionales.

Durante el presente período se ha mantenido un programa de cooperación interinstitucional con diferentes organismos oficiales y no oficiales, a fin de coordinar e impulsar actividades en favor de los derechos humanos.

A nivel oficial se han desarrollado reuniones de trabajo con la Unidad Técnica Ejecutiva (UTE), para el fortalecimiento y capacitación del personal; con organizaciones no gubernamentales, se ha respaldado las acciones de participación ciudadana, cómo las defensorías municipales y locales; a nivel interno se han desarrollado actividades de capacitación en el área de comunicación a los diferentes organismos.

CAPITULO II

INVESTIGACIÓN DE CAMPO SOBRE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR.

1. GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN.

La estructura metodológica de la investigación comprende dos fases: la primera consiste en el diseño y el establecimiento del objetivo a alcanzar y la respectiva metodología a utilizar.

La segunda fase facilitó significativamente el acercamiento directo con los sujetos de estudio, por medio del instrumento de campo (el cuestionario), el cual permitió obtener la información necesaria la que posteriormente se procedió a ordenarla y clasificarla en cuadros y gráficos, para interpretar los datos obtenidos con el propósito de concluir y recomendar.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1 General:

Recolectar la información necesaria para detectar si las relaciones públicas serían una herramienta efectiva que ayuden a crear una imagen adecuada para la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador.

2.2 Específicos:

- Determinar los factores de calidad en la atención a usuarios de entidades públicas.
- Identificar los factores que no permiten brindar un servicio de calidad a la PDDH.
- Elaborar una propuesta de solución para mejorar la imagen de la PDDH.

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

A continuación se presenta la estructura de la metodología utilizada en la investigación, para la obtención de la información de los sujetos de estudio y unidades de análisis que se ven involucrados.

3.1 Delimitación.

Para delimitar el desarrollo de la investigación se hizo necesario fijar los límites que sirvieron como parámetro para realizar el estudio con el fin que sirva al investigador para una mejor ubicación con los aspectos inmersos en el mismo.

3.1.1 Temporal:

La investigación se realizó en un periodo comprendido entre los meses de julio-agosto del año 2002.

3.1.2 Espacial:

El ámbito espacial que se tomó como muestra fue la Sede Central de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos ubicada en la zona metropolitana de San Salvador.

3.1.3 Social:

Los datos se obtuvieron de los Jefes de departamento de La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos y usuarios de la misma.

3.1.4 Contenido:

Se estudió las relaciones públicas, una visión general y la importancia de ésta dentro de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.

3.2 Tipo de investigación.

Descriptivo: Buscan especificar las propiedades de la institución y las personas, así como de los grupos, los cuales serán sometidos al análisis cuantitativo y cualitativo. Además brinda las bases cognoscitivas para otros estudios.

3.3 Método de investigación.

Deductivo, que permite establecer predicciones específicas a partir de principios generales, para este caso son los que establece la organización y funciones, así como la misión y visión de la PDDH. Los resultados obtenidos se analizan con base a este método científico, tipificando la investigación como exposfacto, es decir, posterior a los hechos .

3.4 Técnicas de investigación.

Las técnicas utilizadas en la investigación de campo fueron: La encuesta y la entrevista.

3.4.1 La encuesta.

Se aplicó a hombres y mujeres de edad igual o mayor de 18 años, usuarios de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.

3.4.2 La entrevista.

Técnica que facilitó recabar la información especializada de jefes de departamento inmersos en las labores de la PDDH, con el propósito de complementar información teórica recabada en la encuesta y fortalecer los resultados obtenidos en la investigación de campo.

3.5 Instrumentos de campo.

Los instrumentos utilizados son el cuestionario y la guía de entrevistas, los cuales fueron seleccionados para obtener un mayor acercamiento con los sujetos a investigar, y así, poder recopilar de una manera directa la información necesaria acerca de la importancia de crear un departamento de relaciones públicas dentro de la PDDH con el propósito de mejorar la imagen que tiene actualmente dicha institución.

3.5.1 Fuentes de la información.

Dentro de las fuentes de información consultadas para realizar la investigación del problema en estudio se encuentran:

➤ **Fuentes primarias:**

Usuarios y jefes de departamento de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, de igual edad o mayores de 18 años quienes proporcionaron de manera directa la información pertinente a este estudio.

➤ **Fuentes secundarias:**

Información ya procesada, tales como: libros, tesis, memoria e informe de labores, periódicos, revistas, que contenían información actualizada acerca de la investigación.

3.6 Unidad de análisis.

Sede Central de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos ubicada en la zona metropolitana de San Salvador.

3.7 Sujetos de estudio.

Se tomaron dos tipos de sujetos de estudio para la investigación, por un lado jefes de departamento de la institución, y además, usuarios de la misma sin distinción de sexo, religión, clase social, etc., quienes se encuentran vinculados con el que hacer de la PDDH.

3.8 Universo.

En el primer caso se seleccionaron cinco jefes de departamento, en el segundo caso usuarios de la institución, personas en edades comprendidas de 18 años en adelante de ambos sexos.

3.8.1 Determinación de la muestra.

Se realizaron dos determinaciones de muestra, para los jefes de departamento de la PDDH no se aplicó fórmula, sin embargo, para los usuarios de la misma se aplicó la fórmula infinita por desconocer el universo.

3.9 Cálculo de la muestra.

Para definir la muestra se trabajó con la siguiente fórmula estadística:

$$\text{Fórmula Infinita} \quad n = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$$

En donde:

n = Muestra de estudio

Z = Nivel de confianza (95%)

E = Margen de Error (comparado al 95% → 0.05)

P = Variables del fenómeno (0.5)

Q = Probabilidades de fracaso (0.5)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16 \quad \mathbf{n = 384 \text{ casos}}$$

4 TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados informantes PDDH (Empleados)

PREGUNTA ENTREVISTADO	Lic. Jesús Gonzalo Contreras. Jefe Administrativo.	Lic. Edith Roxana de Martínez Jefe. Depto. de Rec. Humanos	Lic. Carlos Enrique Rodríguez Quezada Jefe de Control de Procedimientos e Informática.
1. ¿Conoce usted la labor que desempeña el Departamento de Comunicaciones y Prensa dentro de la PDDH?	En efecto, se encargan de organizar toda clase de eventos institucionales.	De hecho se encuentra relacionado estrechamente con este Departamento.	Realizan ocasionalmente la circulación de boletines, afiches, los cuales indican alguna actividad.
2. ¿Conoce las actividades que realiza el Departamento de Comunicaciones y Prensa para mejorar la atención a usuarios y a la imagen de la institución?	El Depto. de comunicaciones se desenvuelve específicamente dentro de la institución.	Su campo es la institución, lo interno establece vínculos con los medios de comunicación social, no existe comunicación directa con el público.	Da a conocer toda clase de acontecimientos que involucran al personal con la institución.
3. ¿Que imagen tiene usted de la PDDH?	Las Relaciones Públicas son una función que se realiza dentro de las instituciones.	Si las Relaciones Públicas son una estrategia o herramienta que provee, planificación, organización, etc.	Si, son extensas ayudan a mejorar la relación entre los grupos o individuos dentro de las empresas o instituciones.
4. ¿Ha escuchado hablar del término Relaciones Públicas?	Actualmente es un poco inestable debido a la poca confianza que existe en la institución.	Se encuentra en un período difícil debido a la falta de credibilidad por parte de la población.	En lo personal considero que es urgente una reestructuración sin descentralizar la institución.
5. ¿Considera usted que un Departamento de Relaciones Públicas bien establecido contribuiría a mejorar la imagen de la PDDH?	Sería buena una reestructuración del Depto. para que amplíe su atención también al público.	Un Depto. de Relaciones Públicas implica un incremento tanto de personal como económico e implica mayores gastos para la institución.	Contribuirá solo si verdaderamente su personal fuera el indicado en esa área.

4.2 Presentación de resultados informantes PDDH (Usuarios)

CUADRO N° 1 Género de la población encuestada.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	82	21 %
Masculino	302	79 %
TOTAL	384	100 %

CUADRO N° 2 Edades de las personas encuestadas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 – 24	65	17 %
25 – 31	109	29 %
32 – 38	78	20 %
39 – 45	46	12 %
Más de 45	86	22 %
TOTAL	384	100 %

CUADRO N° 3 Porcentaje de personas que saben leer y escribir.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	257	67 %
No	127	33 %
TOTAL	384	100 %

CUADRO N° 4 Estado Civil de las personas encuestadas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	74	19 %
Casado	63	16 %
Acompañado	43	11 %
Divorciado	160	43 %
Viudo	44	11 %
TOTAL	384	100 %

CUADRO N° 5 Ocupación de las personas encuestadas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Estudiante	47	12 %
Ama de Casa	149	39 %
Empleado	77	20 %
Desempleado	111	29 %
TOTAL	384	100 %

INTERPRETACIÓN

Los datos generales obtenidos de la muestra mediante la investigación realizada dan a conocer que el 79% de la población encuestada es de sexo femenino, lo cual indica que son mujeres con ocupaciones múltiples dentro de las cuales se destacan las amas de casa, quienes frecuentan mayormente la Procuraduría para interponer alguna clase de demanda.

Con respecto a la edad la mayoría de la población, oscila entre los 25 a 31 años, considerándose una población adulta, que son más receptivos en cuanto a la imagen que presenta la institución.

La mayor parte de esta población sabe leer y escribir, no obstante, en la muestra se manifiesta mediante los datos que el analfabetismo, existe especialmente en las personas de mayor edad.

Además dentro del estado familiar de la población se destacan con más frecuencia personas divorciadas con el mayor índice que es el de 43%.

PREGUNTA N° 1.

Especifique con una X entre las opciones que se le presentan a continuación.

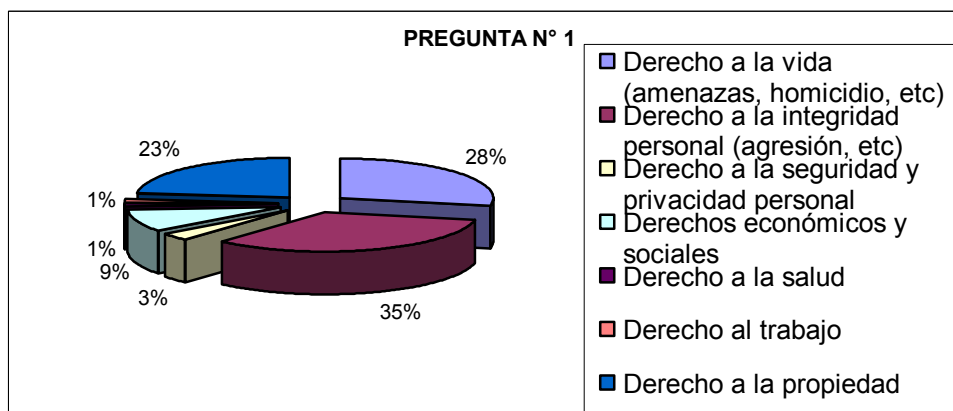
OBJETIVO:

Identificar cuales son los derechos violentados con mayor frecuencia en la población.

CUADRO N° 6

ALTERNATIVAS	MUESTRA	PORCENTAJE
Derecho a la vida (amenazas, homicidio, etc)	108	28 %
Derecho a la integridad personal (agresión, etc)	129	35 %
Derecho a la seguridad y privacidad personal	12	3 %
Derechos económicos y sociales	35	9 %
Derecho a la salud	5	1 %
Derecho al trabajo	5	1 %
Derecho a la propiedad	90	23 %
TOTAL	384	100%

GRÁFICO N° 1



INTERPRETACIÓN:

El derecho a la integridad personal es el que posee mayor porcentaje, dentro de las violaciones que se denuncian, según lo manifestado por la mayoría; el derecho a la vida se presenta en segundo lugar con un porcentaje menor que el anterior, pero siempre dentro de las alternativas con mayor frecuencia está el derecho al trabajo, siendo estas tres las que obtuvieron el mayor porcentaje.

PREGUNTA N°2.

¿En qué departamento realizó la denuncia?

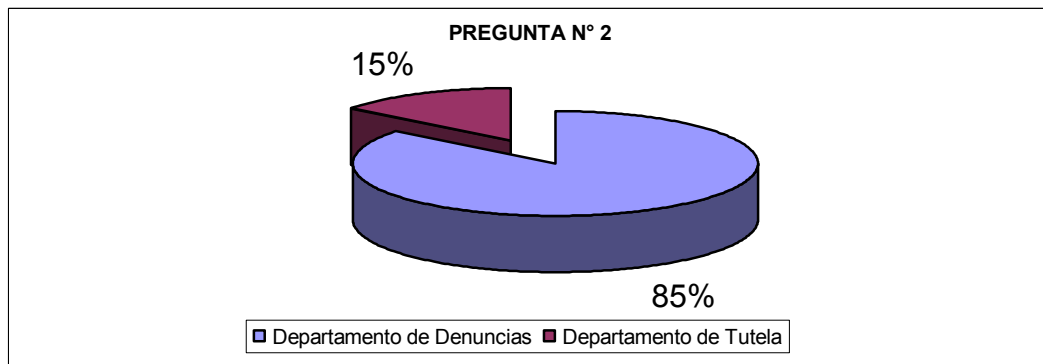
OBJETIVO:

Determinar a qué ó cuál departamento acuden las personas a interponer las denuncias.

CUADRO N° 7

ALTERNATIVAS	MUESTRA	PORCENTAJE
Departamento de Denuncias	328	85 %
Departamento de Tutela	56	15 %
TOTAL	384	100%

GRÁFICO N° 2



INTERPRETACIÓN:

El 85 % de los usuarios de la PDDH ha interpuesto su problemática en el Departamento de Denuncias, siendo éste el indicado para realizar este tipo de trámites, sin embargo, existe un porcentaje mínimo que recurre al Departamento de Tutela, quien se encarga posteriormente de trasladar esas denuncias al área respectiva, como

lo es el Departamento de Denuncias.

PREGUNTA N° 3.

¿Cómo fue la atención que recibió por parte del personal de esta área?

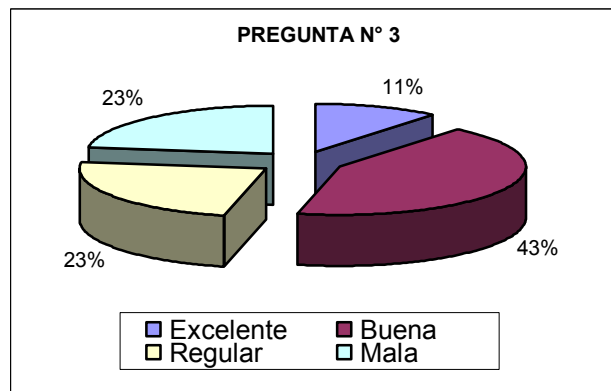
OBJETIVO:

Detectar si el personal asignado a esa área es idóneo.

CUADRO N° 8

ALTERNATIVAS	MUESTRA	PORCENTAJE
Excelente	42	11 %
Buena	164	43 %
Regular	90	23 %
Mala	88	23 %
TOTAL	384	100%

GRÁFICO N° 3



INTERPRETACIÓN:

Dentro de las alternativas planteadas se puede constatar que gran parte de los usuarios de la población opinan que sí han recibido buena atención dentro de ésta, lo cual indica en cuanto a la atención del personal al público, no es del todo insatisfactoria o inadecuada.

PREGUNTA N° 4.

¿Cómo evalúa usted la agilización en su demanda?

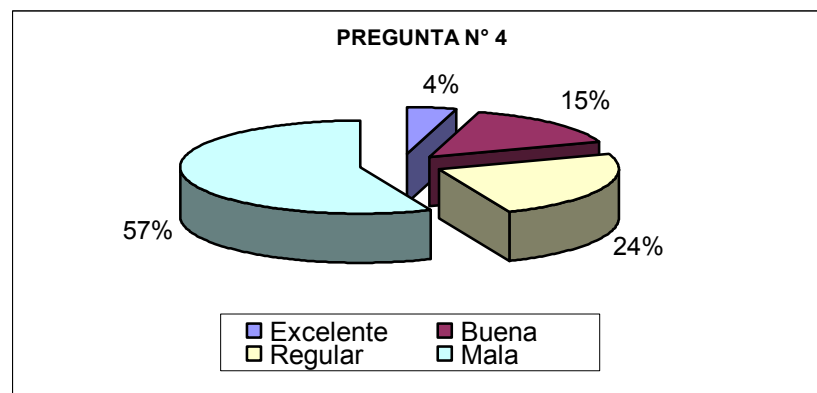
OBJETIVO:

Determinar la rapidez con que la PDDH soluciona las denuncias.

CUADRO N° 9

ALTERNATIVAS	MUESTRA	PORCENTAJE
Excelente	17	4 %
Buena	59	15 %
Regular	91	24 %
Mala	217	57 %
TOTAL	384	100%

GRÁFICO N° 4



INTERPRETACIÓN:

Esta pregunta, reafirma lo que la gran mayoría de las personas encuestadas sostienen que la agilización de las demandas por violación a los derechos humanos es un verdadero problema, ya que el 57% de las demandas sufren estancamiento y retardan su procedimiento.

PREGUNTA N° 5.

¿En una escala del 1 al 10, qué nota le pondría a la labor de la PDDH?

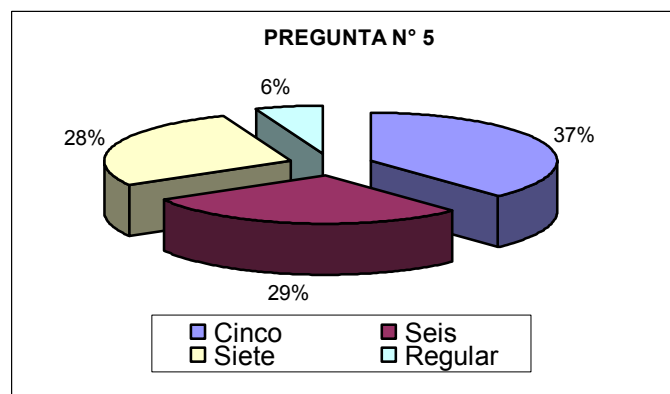
OBJETIVO:

Conocer como evalúa la población (Público Externo), la labor que realiza la PDDH actualmente.

CUADRO N° 10

ALTERNATIVAS	MUESTRA	PORCENTAJE
Cinco	146	37 %
Seis	110	29 %
Siete	106	28 %
Ocho	22	6 %
TOTAL	384	100%

GRÁFICO N° 5



INTERPRETACIÓN:

A pesar de que la PDDH trata de realizar su labor de la mejor manera, los resultados obtenidos en la pregunta, indican que esta institución no desempeña plenamente su trabajo ya que el 37% de los encuestados evalúan la labor de esta con nota de 5, el 29% de 6 y el 28% de 7.

PREGUNTA N° 6

¿Cuál considera es el principal logro obtenido por la PDDH?

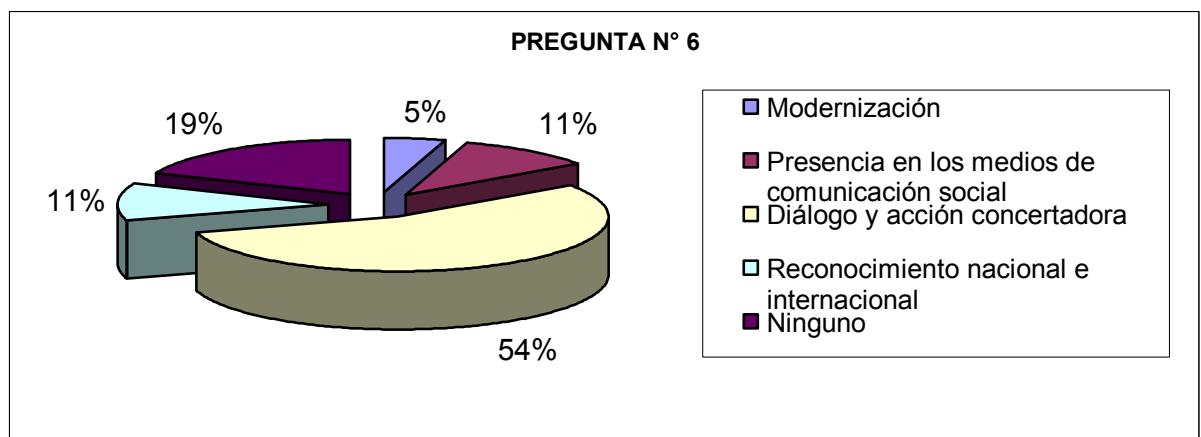
OBJETIVO:

Identificar por medio de la opinión pública cuál es el mayor logro atribuido a la PDDH.

CUADRO N° 11

ALTERNATIVAS	MUESTRA	PORCENTAJE
Modernización	18	5 %
Presencia en los medios de comunicación social	41	11 %
Diálogo y acción concertadora	211	54 %
Reconocimiento nacional e internacional	42	11 %
Ninguno	72	19 %
TOTAL	384	100%

GRÁFICO N° 6



INTERPRETACIÓN:

Debido a la intervención de la PDDH en muchos de los problemas existentes entre el Gobierno y los sindicatos, etc. Un alto porcentaje de los usuarios encuestados manifestó que el mayor logro atribuido a la institución es el de Diálogo y Acción concertadora con un 54%

PREGUNTA N° 7

¿Cuál es la imagen que usted tiene de la PDDH?

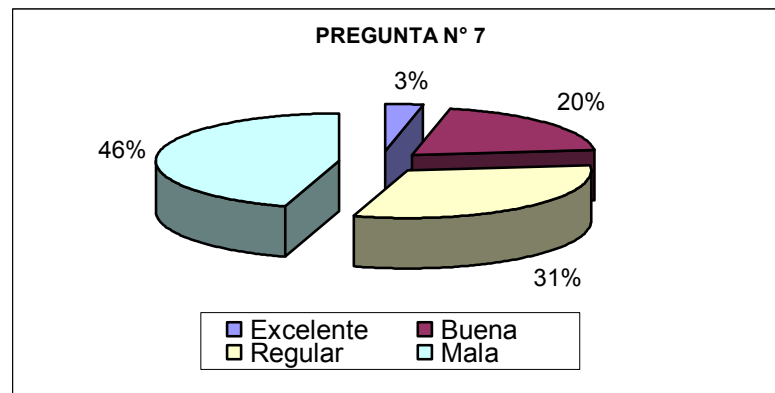
OBJETIVO:

Diagnosticar cuál es la imagen que los usuarios captan de la PDDH.

CUADRO N° 12

ALTERNATIVAS	MUESTRA	PORCENTAJE
Excelente	13	3 %
Buena	77	20 %
Regular	120	31 %
Mala	174	46 %
TOTAL	384	100%

GRÁFICO N° 7



INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a lo manifestado por los sujetos de estudio la imagen que presenta la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos es definitivamente inadecuada.

PREGUNTA N° 8

¿Considera usted que el Gobierno debería contribuir a mejorar la imagen de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos?

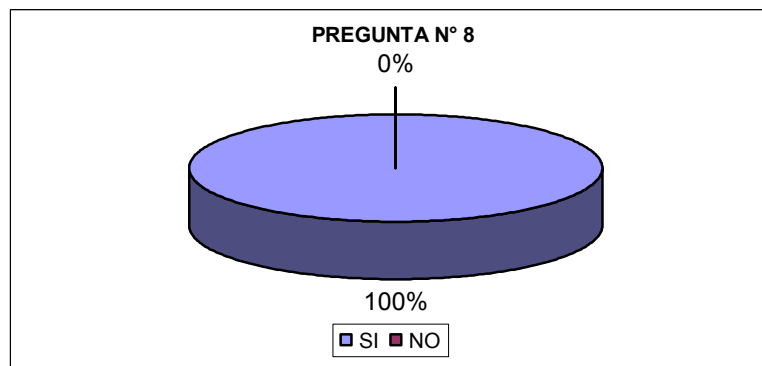
OBJETIVO:

Determinar si el Gobierno podría contribuir en el logro de una mejor imagen de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos .

CUADRO N° 13

ALTERNATIVAS	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	384	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	384	100%

GRÁFICO N° 8



INTERPRETACIÓN:

La información obtenida refleja, que la totalidad de las personas encuestadas consideran que el gobierno debería contribuir a mejorar la imagen de la PDDH, ya que es una institución gubernamental, por lo tanto debe darle la misma importancia que a las demás instituciones del Estado.

PREGUNTA N° 9

¿Considera usted que los medios de comunicación social serían una herramienta importante para recobrar la imagen de la PDDH?

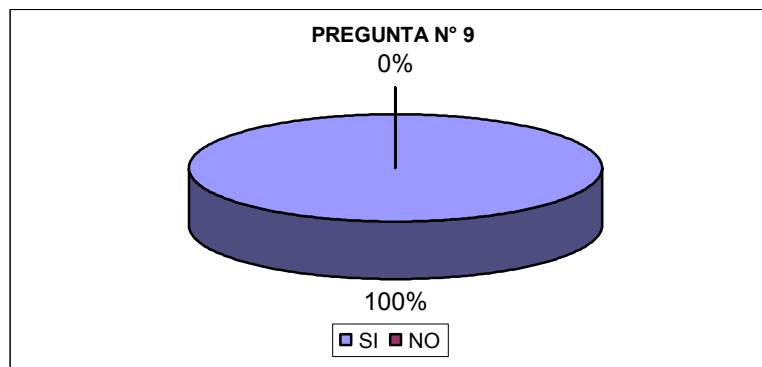
OBJETIVO:

Comprobar si los medios de comunicación social contribuirán a mejorar la imagen de la PDDH.

CUADRO N° 14

ALTERNATIVAS	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	384	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	384	100%

GRÁFICO N° 9



INTERPRETACIÓN:

El 100% de la población encuestada consideran que los medios de comunicación social serían una importante herramienta para recobrar la imagen de la PDDH, pues ayudarían a la institución dando a conocer a la población las actividades que esta realiza.

5. Análisis de resultados.

5.1 Conclusiones de las encuestas

- Es importante destacar que el 100% de la población que se encuestó en la investigación ha visitado la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos por motivos judiciales, dentro de éstos se encontró que es el Derecho a la integridad personal (agresión, etc.) el que se violenta con mayor frecuencia con un 35%, además de este, el derecho a la vida es otro de los derechos humanos que actualmente sufre mayor violación con un 28%, debido a que no existen leyes que sancionen severamente a los causantes de este grave problema.

Otro de los derechos agravados con más frecuencia, fue el derecho al trabajo, el cual fue violentado con el despido masivo de los trabajadores de las diferentes empresas públicas y privadas, teniendo un considerable incremento de desempleo y pobreza con un 23%.

- Por otra parte los usuarios de la Procuraduría, acuden con frecuencia al departamento de demandas y al de tutela, y aunque éste último no es precisamente el indicado, posteriormente traslada las denuncias a su respectivo departamento.
- Es necesario aclarar que la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, sí proporciona en la medida posible una “atención adecuada” a sus usuarios, pero el problema en sí, radica en la agilización en el trámite de las demandas o denuncias según lo afirman las personas encuestadas, usuarias de la misma, quienes sufren de

estancamientos y procedimientos retardados en la solución de los problemas.

A lo anterior se debe que la población haya evaluado la labor que desempeña ésta con una ponderación mínima en su mayoría de cinco en una escala del 1 al 10, lo cual indica que los usuarios en su mayoría no captan en términos positivos el desempeño de una buena labor por parte de la institución.

- Sin duda alguna la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, ha obtenido algunos logros aunque sean considerados mínimos por los mismo usuarios, quienes consideran que el mayor logro de la institución se debe al diálogo y acción concertadora debido a la intervención de la PDDH en problemas de sindicatos tanto gremiales como institucionales entre estas y el Gobierno.
- En esta investigación se comprueba que las personas encuestadas no poseen una buena o adecuada imagen de la Procuraduría, basándose en la mala agilización en el proceso de resolución de demandas mencionado anteriormente, verificando así, la poca credibilidad y confianza que tienen los usuarios en el proceso de la misma, siendo estos factores primordiales para el mantenimiento de la imagen institucional de la Procuraduría.
- En la investigación o estudio se captó además que tanto el Gobierno como los medios de comunicación social pueden y deben contribuir a mejorar la imagen de la PDDH, es decir, el Gobierno está en la obligación de asumir responsabilidades de carácter institucional y económico para solventar las distintas necesidades que la institución

necesita; y los medios de comunicación podrían contribuir a recobrar la adecuada imagen, mediante la difusión del que hacer de la PDDH, y ser una importante herramienta para recuperarla confianza en el público usuario, apoyando y proporcionando a la institución la cobertura y difusión de las diferentes actividades que la institución realiza y promueve.

5.2 Conclusiones de las entrevistas.

Para ampliar y enriquecer los resultados obtenidos acerca de las relaciones públicas en la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, se entrevistaron a un grupo de profesionales, quienes laboran como jefes de diferentes departamentos dentro de la institución siendo estos: Lic. Jesús Gonzalo Contreras, Jefe Administrativo; Licda. Edith Roxana de Martínez, Jefe del Departamento de Recursos Humanos; y el Lic. Carlos Enrique Rodríguez Quezada, Jefe de Control de Procedimiento e Informática. (Ver cuadro de entrevistas) con el propósito de conocer las distintas opiniones acerca de cómo perciben la labor que desempeña el Departamento de Comunicaciones y Prensa que posee actualmente la Procuraduría, si conocen las actividades que esta realiza, que imagen poseen de la institución; si tienen conocimiento de lo que son las relaciones públicas y si consideran que un Departamento de Relaciones Públicas bien establecido contribuiría a mejorar la imagen de la PDDH.

De todo lo anterior se establecieron las siguientes conclusiones:

- En efecto todos los profesionales entrevistados conocen las funciones del departamento de comunicaciones y prensa, enmarcadas todas en la

organización y promoción de actividades institucionales; es decir, se relaciona directamente con su público interno (empleados).

De lo anterior se establece que este departamento se desenvuelve específicamente dentro de la Procuraduría y no posee vínculo con el público externo (usuarios), por lo tanto se encuentra ajeno a los problemas que estos presentan en la resolución de sus demandas.

- Con base a lo anterior antes expuesto, el grupo investigador considera que las funciones que el departamento actual de comunicaciones y prensa desempeña, son insuficientes para cubrir y satisfacer las necesidades de un público tan extenso como es el de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, ya que sería significativo el hecho que un departamento de relaciones públicas estableciera vínculos directos con ambos públicos y contribuyera a mediar y tratar de solucionar el grave problema que presenta actualmente la PDDH como lo es la mala agilización en la resolución de demandas interpuestas por los usuarios.
- La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, actualmente no posee un departamento de relaciones públicas bien establecido, con el personal idóneo y una organización y estructura adecuada; y aunque esto implicaría un incremento de personal como económico e implicaría mayores gastos para la institución, lo cierto es que contribuiría significativamente a mejorar la relación entre la institución y sus públicos realizando esfuerzos para obtener la confianza y credibilidad de estos para la institución lo cual ayudaría al forjamiento de la imagen institucional de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos en El Salvador.

RECOMENDACIONES

El grupo investigador a través del estudio sobre el tema de Las Relaciones Públicas en la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, considera que son dos las entidades responsables de contribuir a la solución del problema existente dentro de la PDDH, siendo estos el Gobierno y la misma Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.

- El Gobierno Central juega un papel importante, es el responsable de proveer a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos los recursos necesarios (infraestructura, recurso economico , etc.), para que la institución pueda satisfacer en gran medida las distintas necesidades que esta presenta; es decir, siendo la PDDH una institución estatal, el Gobierno tiene la obligación y el deber de contribuir al mantenimiento y estabilidad de la misma, por lo tanto, es necesario que el Gobierno preste mayor atención a las necesidades de la institución.

- La creación y mantenimiento de un departamento de relaciones públicas en la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador (PDDH), que de tratamiento al manejo de la imagen institucional, con el personal idóneo contribuiría a mejorar el desarrollo de las diversas funciones operativas y administrativas de la institución.

Las recomendaciones expuestas anteriormente buscan resolver significativamente la problemática que existe actualmente en la PDDH, cabe mencionar que el poder implementar la propuesta depende de la misma

Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, a través de la Unidad de Egresados quien podría hacer la gestión ante la Universidad Tecnológica.

CAPITULO III

PROPUESTA DE ESTRUCTURA, DESARROLLO Y FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR.

INTRODUCCIÓN

Después de haber realizado el respectivo estudio y análisis sobre las relaciones públicas en la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos en El Salvador, corresponde en el presente capítulo dar a conocer la propuesta indicada a las necesidades observadas, tanto dentro de la institución, así como también las de su público externo o usuarios de la misma.

La propuesta en sí se encuentra dividida en los siguientes puntos: Objetivos de la propuesta (general y específicos), importancia de la propuesta, Estructura organizativa del Departamento de Relaciones Públicas propuesto, Descripción de puestos, Cuadro comparativo de situación actual y propuesto, Desarrollo de la propuesta y plan de implementación.

Cada uno de los puntos mencionados anteriormente serán significativos y primordiales para el más adecuado funcionamiento en cada uno de los puestos que debe conformar el departamento de relaciones públicas, departamento destinado a fortalecer y mantener las relaciones existentes tanto dentro como fuera de la institución.

El aporte considerado en dicha propuesta va encaminado a la obtención de mayores logros los cuales contribuyen a maximizar el funcionamiento de la institución en estudio, además se pretende proporcionar a ésta, herramientas que le permitan identificarse aún más con sus públicos mejorando de esta forma el que hacer operativo y funcional de la institución.

1. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

1.1 General:

- Determinar la importancia en la creación de un departamento de relaciones públicas que contribuya a mejorar la imagen que posee actualmente la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.

1.2 Específicos:

- Presentar una nueva estructura organizativa y descriptiva de los puestos para el departamento de relaciones públicas de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.
- Determinar claramente el desempeño de cada uno de los puestos del departamento de relaciones públicas para lograr un eficiente funcionalidad e integración institucional.
- Realizar un análisis comparativo de la situación actual del departamento de comunicaciones y prensa ya existente y la importancia de la creación de un nuevo departamento de relaciones públicas.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación realizada en la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, permitió determinar la necesidad e importancia que tiene la creación de un departamento de relaciones públicas con el personal idóneo y eficiente dentro de la institución.

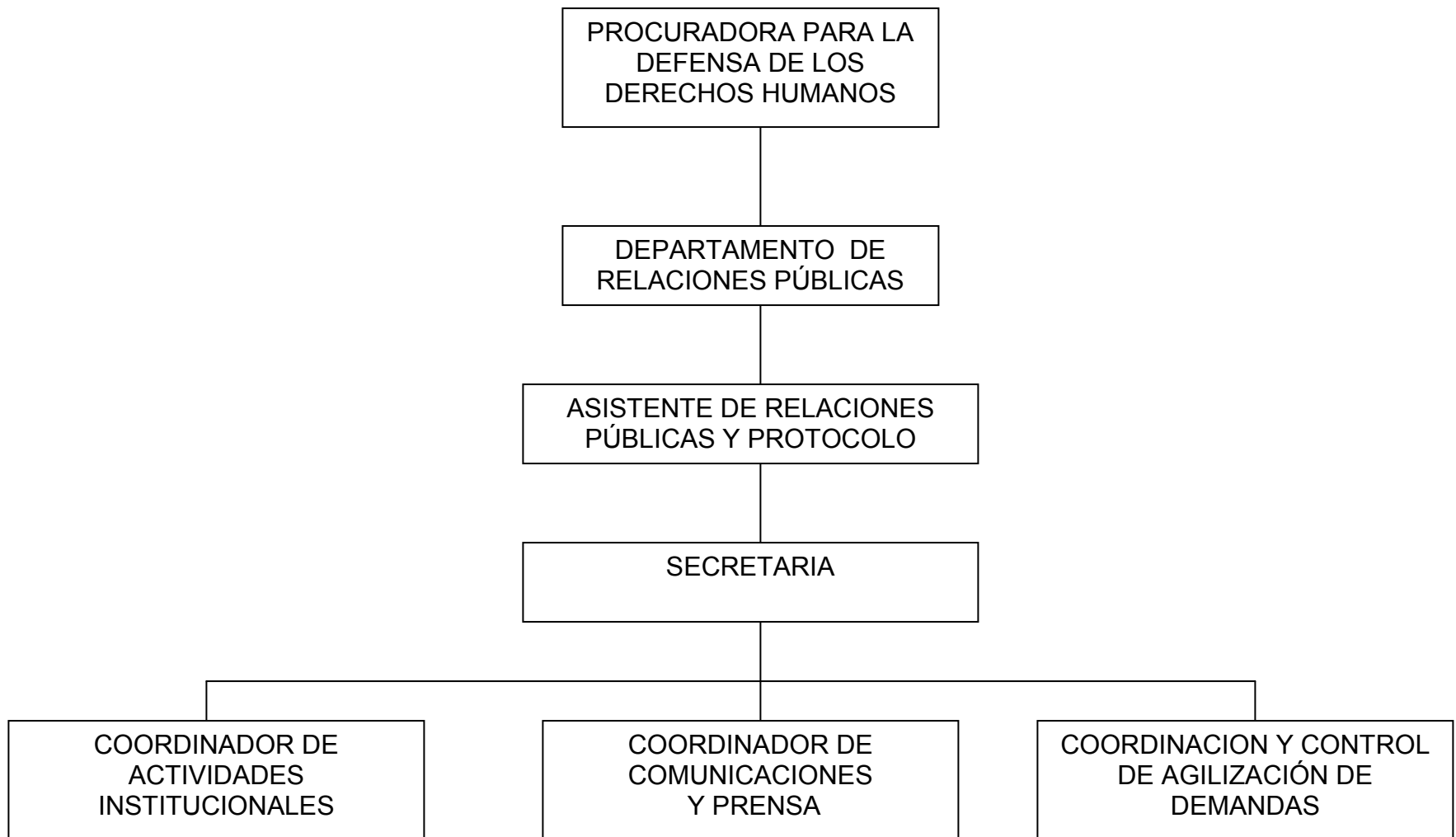
De tal forma, que la presente propuesta ha sido considerada como la mejor alternativa de solución para mejorar la imagen de la Procuraduría poniendo en práctica y desarrollando las funciones de las relaciones públicas en la institución.

Es importante mencionar que la práctica funcional de las relaciones públicas es un esfuerzo planeado y organizado para influir y realizar actividades en conjunto, efectuadas para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre la institución y sus públicos.

Lo anterior conlleva a que la institución en la que se ha basado la investigación debe desarrollar constantemente cambios significativos dentro de la misma que vallan acorde a las necesidades y exigencias de los usuarios.

Con todo esto la propuesta busca llenar y desarrollar esos nuevos cambios que la institución necesita para la actual condición a la que se enfrentan las instituciones u organizaciones en El Salvador. Se considera que la propuesta beneficiará en gran medida a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, por la razón importante que son sus públicos y a través de ellos estará mejorando la imagen institucional.

3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PROPUESTA PARA EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR.



4. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS PROPUESTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR.

Descripción del puesto de Jefe de Relaciones Públicas

Datos de identificación del puesto	Objetivo del puesto	Funciones y responsabilidades
Nombre del puesto: Jefe de Relaciones Públicas. Dependencia: Departamento de Relaciones Públicas. Departamento: Jefatura de Relaciones Públicas Se Reporta a: Procuradora General Puestos bajo su cargo: Secretaria, Asistente y Coordinadores de Relaciones Públicas.	Definir el esfuerzo persistente orientado y planificado para obtener y sostener las relaciones públicas coordinadas entre el público (interno, externo y mixto), que mantengan un contacto directo y/o indirecto con la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.	Velar por las actividades realizadas por los coordinadores de relaciones públicas tengan como objetivo la buena atención, el buen servicio y relación entre sus públicos. Distribuir adecuadamente las respnsabilidades asignadas a los a los coordinadores de de relaciones públicas. Presentar a la Procuradora General nuevos cambios que conlleven a la buena atención de los usuarios y agilización en el trámite de las demandas. Presentar reportes a nivel de procuradores sobre como están llevando a cabo las relaciones públicas dentro de la institución Establecer los objetivos y metas del departamento de relaciones públicas. Seleccionar el personal altamente capacitado e idóneo para ejercer la función de relaciones públicas. Evaluar periódicamente el desempeño de las funciones de los coordinadores en relación al alcance de los objetivos. Presentar a la Procuradora General un presupuesto anual sobre el departamento de relaciones públicas. Mantener un personal laboral estable y eficiente para recibir cooperación estimulando la iniciativa de éstos.

Descripción del puesto de Asistente de Relaciones Públicas

Datos de identificación del puesto	Objetivo del puesto	Funciones y responsabilidades
Nombre del puesto: Asistente Relaciones Públicas. Dependencia: Departamento de Relaciones Públicas. Se Reporta a: Procuradora General Puestos bajo su cargo: Secretaria, y Coordinadores de Relaciones Públicas.	Planificar, coordinar, dirigir y controlar las diferentes actividades desarrolladas por los coordinadores de relaciones públicas, en relación directa con el jefe de relaciones públicas.	Coordinación total y apropiada de todo el plan de relaciones públicas. Atender los obligaciones que la jefatura considere pertinente Realizar capacitaciones efectivas a todos los coordinadores del departamento de relaciones públicas, con el objeto que estos puedan hacer frente a las exigencias del público. Corregir deficiencia de habilidades y asignaciones entre los coordinadores de relaciones públicas. Completa cooperación al efectuar y desarrollar los planes de relaciones públicas. Coordinación y control efectivo de resultados del plan de relaciones públicas. Supervisión estrecha que permite amplia familiaridad y apreciación sobre el terreno de las relaciones públicas en todos los departamentos. Generar un ambiente de confianza y respeto por parte de los coordinadores de relaciones públicas.

Descripción del puesto de Coordinador de Actividades Institucionales

Datos de identificación del puesto	Objetivo del puesto	Funciones y responsabilidades
Nombre del puesto: Coordinador de Actividades Institucionales. Dependencia: Departamento de Relaciones Públicas. Se Reporta a: Jefe de Relaciones Públicas. Puestos bajo su cargo: Ninguno	Planificar, coordinar, dirigir y controlar las diferentes actividades que realiza la institución dentro y fuera de la misma	Coordinación total y apropiada de todo el plan de relaciones públicas. Completa cooperación al efectuar y desarrollar los planes de relaciones públicas. Empleo al máximo de ideas creativas y capacidades para llevar a cabo las diferentes actividades institucionales en todos los departamentos. Contacto estrecho con el público interno, externo y mixto para generar un ambiente de confianza y respeto. Atender las obligaciones que la Jefatura considere pertinente.

Descripción del puesto de Coordinador de Comunicaciones y Prensa

Datos de identificación del puesto	Objetivo del puesto	Funciones y responsabilidades
Nombre del puesto: Coordinador de Comunicaciones y Prensa Dependencia: Departamento de Relaciones Públicas. Se Reporta a: Jefe de Relaciones Públicas. Puestos bajo su cargo: Ninguno	Planificar, coordinar, dirigir y controlar las diferentes actividades relacionados con los medios de comunicación social y la institución	Coordinación total y apropiada de todo el plan de relaciones públicas. Completa cooperación al efectuar y desarrollar el plan de relaciones públicas. Realizar la cobertura total de actividades que realiza la institución Dar a conocer a los medios de comunicación social y proporcionar material visual y de audio de las actividades que la institución realiza. Proporcionar a los usuarios material informativo (afiches, boletines) para dar a conocer actividades de la institución. Atender las obligaciones que la Jefatura considere pertinente.

Descripción del puesto de Coordinador de Agilización de Demandas

Datos de identificación del puesto	Objetivo del puesto	Funciones y responsabilidades
Nombre del puesto: Coordinador de Agilización de Demandas Dependencia: Departamento de Relaciones Públicas. Se Reporta a: Jefe de Relaciones Públicas. Puestos bajo su cargo: Ninguno	Planificar, coordinar, dirigir y controlar las diferentes actividades relacionados con la agilización de las demandas interpuestas por los usuarios de la institución.	Coordinación total y apropiada de todo el plan de relaciones públicas. Coordinación y control efectivo en el trámite de agilización de demandas. Contacto directo con los usuarios para agilizar el proceso en la resolución de las demandas. Supervisión estrecha que permita la verificación en la agilización del trámite de demandas. Atender las obligaciones que la Jefatura considere pertinente.

5. CUADRO COMPARATIVO DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y PRENSA ACTUAL Y PROPUESTO.

FUNCIONES ACTUALES	FUNCIONES PROPUESTAS
Difusión Periodística: • Boletines de Prensa • Entrevistas exclusivas • Visitas a medios de comunicación • Apoyo periodístico a delegaciones • Envío de material de video • Envío de fotografías Publicación y producción de materiales de promoción: • Producciones de video • Copia de materiales educativos • Pronunciamento • Elaboración y transmisión de cuñas radiofónicas. • Asesorías de programas de radio. Relaciones Interinstitucionales: • Mantienen un programa de cooperación interinstitucional • Coordinan e impulsan actividades a favor de los derechos humanos. • Desarrollan reuniones de trabajo con la Unidad Técnica Ejecutiva (UTE), para la capacitación del personal con organizaciones no gubernamentales.	Coordinación total y apropiada de todo el plan de relaciones públicas para todos los departamentos. Establecer las metas individuales relacionadas con las metas de la Intitución Realizar capacitaciones efectivas con la atención al cliente para todos los empleados, con el objeto de que estos puedan hacer frente a las exigencias de los usuarios. Corregir deficiencias de habilidades y asignación. Evaluación anual, comprensible para todos los empleados en términos de relaciones públicas. Coordinar adecuadamente el programa de relaciones públicas en la institución. Generar un ambiente de confianza y respeto por parte de jefes, coordinadores, subordinados y asociados a las relaciones públicas. Coordinar y controlar efectivos resultados. Completa cooperación al efectuar y desarrollar los planes de relaciones públicas. Presentar reportes a nivel de jefatura sobre cómo se están llevando a cabo las relaciones públicias en la institución.

6. DESARROLLO DE PROPUESTA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS DE EL SALVADOR.

El propósito de estructurar el departamento de relaciones públicas es el de implementar esta actividad como parte funcional de la institución, que pueda desarrollar en forma adecuada, ordenada y consiguiente el trato de los usuarios; al mismo tiempo que pueda realizarse como una unidad que beneficie tanto al público interno como externo.

Para ello es necesario que el jefe del departamento de relaciones públicas se incluya a niveles de procuradores en el que pueda participar en la toma de decisiones de la Procuraduría.

La actitud de la Institución en sus relaciones con el público, debe ser siempre de servir y nunca de obtener, con el fin de mantener un buen equilibrio entre institución y públicos usuarios.

Las relaciones, con el público deben incluir todas las actividades y políticas de operación que persiguen en forma sistemática impulsar, guiar, influir e interpretar el que hacer de la Procuraduría, de modo que su conducta se aproxime lo mas posible al interés y bienestar de los usuarios.

El objetivo del departamento de relaciones públicas debe ser el de desarrollar el apoyo, interés y simpatía de los individuos o grupos a quienes sirve la Institucion en forma directa o a aquellos que se encuentran afectados por sus operaciones.

Cabe mencionar que el fundamento básico de las buenas relaciones públicas es que todos dependemos de todos para fomentar el bienestar y prosperidad institucional, esto aplica igual al Gobierno como a la Empresa Privada, ya que no hay una formula definida que sirva para fomentar las relaciones con el publico. Es necesario implantar una política que se ajuste constantemente a la realidad cambiante de las instituciones.

Las relaciones públicas deben considerarse como una responsabilidad funcional y aunque nunca deben tener el carácter de sustitutivas e indudable que ninguna institución puede existir sin buenas relaciones con el público.

Por otra parte algunos de los principios que se deben considerar como parte importante de las relaciones públicas dentro de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, se mencionan a continuación:

Se aclara que no han sido definitivamente establecidos. Ni definidos y por tanto están sujetos a censuras, juicios y criticas de los técnicos en la materia.

1. Ordenes precisas y claras.

En toda institución compleja, como lo es la Procuraduría para la Defensa para los Derechos Humanos, es frecuente que una orden emanada del procurador o Procuradora, debe correr una larga cadena de departamentos hasta llegar al público; en ese proceso van sufriendo alteraciones o distintas interpretaciones.

Solo a través de ordenes claras y precisas supervisadas desde arriba en su ejecución , pueden los dirigentes estar seguros de que sus ideas u ordenes originales han sido debidamente interpretadas y aplicadas.

2. Coordinación.

Los distintos departamentos de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, deben de actuar en forma coordinada en lo que respecta a sus relaciones con el público. Es obvio que si unos departamentos se esfuerzan en contar con el beneplácito del público y los otros departamentos se olvidan de sostener un programa similar, la mala voluntad que puede crear estos últimos anulan los esfuerzos realizados por las primeras.

Este principio debe tomarse muy en cuenta, ya que en la práctica puede tratarse de públicos distintos, sin embargo debe existir una coordinación equilibrada.

3. Ajuste a la realidad.

Cualquier programa de relaciones públicas en la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos debe de estar de acuerdo con el medio que le rodea y ser práctico, es decir, debe estar hecho a la medida. No deberá abusarse de él hasta hacerlo costoso y excesivo. Por otro lado tampoco deberá ser insuficiente para obtener o alcanzar los objetivos de la institución.

4. Relaciones internas.

Es fundamental que las relaciones públicas deben iniciarse dentro de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, ya que antes que la institución pueda poner en acción un programa de relaciones con el público, debe conseguir que su público interno (jefes, empleados) tengan una conciencia clara de su papel. Debe de existir dentro de la institución una

conciencia de grupo que los haga actuar oportuna y eficazmente hacia los públicos internos, externos y mixtos.

5. Política franca.

Cuando las relaciones públicas son buenas debe de existir cierta libertad a una negociación con los públicos, un camino seguro para crear desconcierto entre el público es dejar traslucir verdades o rumores. Se debe estar seguro de que las relaciones con el público presenten a la institución tal como es o en todo caso mejor que como es.

6. Honestidad.

Las relaciones con el público deben evidenciar en todo momento la honestidad de las prácticas de la institución, con los hechos en que se basan deben ser ciertos pues de lo contrario se esta engañando a las personas y aunque resulte fácil engañar por un tiempo, pero no permanentemente y, no es debido hacerse ninguna promesa que no se pueda cumplir y, si llega a cometerse un error, es recomendable procurar enmendarlo con todo cuidado. Se dice que nadie se desprestigia más en su vida que quien no cumple lo ofrecido.

7. Intereses en los pequeños detalles.

Se insiste que las relaciones públicas son un compuesto de pequeños detalles. Es primordial el no olvidar que no hay nada en los recursos humanos, por pequeños que parezcan que no sean dignos de tomarse en cuenta.

8. Personal idóneo

Como en todas las cosas, es posible seleccionar a las personas que poseen apropiadas cualidades y disposiciones para determinado tipo de trabajo. Para el trato con el público es necesario seleccionar cuidadosamente y procurar cierta especialización por parte del personal.

8.1 Contactos con el público.

El desarrollo de los conocimientos analíticos sobre los diversos tipos de contactos, ha sido establecido por la Empresa Privada, pero por igual se puede aplicar a las necesidades y actividades gubernamentales.

8.2 Actitud servicial.

Se manifiesta en el deseo de servir al público, atributo tanto de jefes de una institución, como también de los empleados en general de la misma.

8.3 Interés en la solución de demandas.

El empleado debe en todo momento tener en cuenta el punto de vista del "cliente o público".

Atender con prontitud en el momento preciso, aprender a escuchar al público, darle a este la oportunidad de exponer ampliamente el asunto que lo trae, sin interrumpirlo innecesariamente; procurar personalizar los contactos mas simples, en muchas ocasiones sólo el mencionar el nombre de la persona contribuye a este fin.

8.4 Información adecuada.

Un empleado debe estar en condiciones de proporcionar la información correcta, precisa, completa, clara y concisa. Debe de estar preparado para prever diversas preguntas que le puedan ser formuladas y saber las distintas respuestas, así como también saber con exactitud donde se puede encontrar la información que necesite.

La claridad y pocas palabras al proporcionar la información adecuada implica el conocimiento de los hechos, la interpretación adecuada en cuanto a la demanda y el uso efectivo del lenguaje.

8.5 Hablar en forma efectiva.

La selección del vocabulario es muy importante; en cuanto a la utilización de palabras técnicas que sean entendidas por el público; hablar despacio pronunciando correctamente las palabras, es decir, frases de forma sencilla y clara cuidando la tonalidad y modulación de la voz.

8.6 Apariencia personal.

Uno de los principales factores para crear una impresión favorable ante los demás, es la apariencia personal; que también contribuye a la imagen de la institución, han sido aprendidas por la mayoría de personas desde temprana edad.

La apariencia personal tiene su sinificación al ralizar buenos contactos; además es necesario también “ no exagerar “ en el vestir, así como la limpieza en general de algunas oficinas.

8.7 Adiestramiento en relaciones públicas.

Este principio debiera abarcar a toda la institución y no solamente confiarse a unas cuantas personas, con características extrovertidas que parezcan tener aptitud especial, ya que no sería sustancial.

Aunque parezca increíble los empleados no entienden la conveniencia de adiestrarse para los contactos personales porque con frecuencia están sujetos a gran provocación por parte del público que usa lenguajes rudos cuando se dirigen a ellos .

Es necesario que el empleado tome con calma el surgimiento de situaciones de este tipo, ya que el éxito de muchas actividades nuevas de las Instituciones Públicas radica en la cooperación del público.

Un programa desarrollado de relaciones públicas es indicio de carácter, buena educación, autodominio, juicio y competencia general, lo que atraerá la atención del público si se procede con sinceridad y constancia.

La implementación de un programa de estudio puede cubrir uno o más de los siguientes objetivos:

- Crear prestigio y buena imagen institucional
- Corregir malas interpretaciones o críticas
- Establecer mejores relaciones con el usuario
- Mejorar las relaciones internas de la institución
- Ofrecer mejoras en la agilización de las demandas

Los empleados deben ser adiestrados para recibir todo tipo de demandas, manteniendo un temperamento equilibrado y cortés.

Es importante mencionar que dentro de toda institución debe existir un registro de quejas y demandas exceptuando las triviales. Todo lo anterior con el objeto de fijar responsabilidades a cada departamento o persona, lo cual contribuye a crear confianza por parte del usuario en que el trámite de su demanda ha merecido la atención necesaria y la oportuna resolución de la misma.

7. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.

Es importante destacar que el desarrollo y práctica de esta propuesta en la Procuraduría para la Defensa Derechos Humanos, mejorará significativamente la relación entre sus públicos, la agilización en los trámites de demandas, se establecerán mejores vínculos entre medios de comunicación – institución, entre otros logros, todos encaminados al cambio de la inadecuada imagen que actualmente posee la institución.

El que hacer de las relaciones públicas tiene con frecuencia que ser noticia y atraer la atención de los públicos (interno, externo y mixto), es por eso que se hace énfasis de lo importante y necesarias que estas son en todos los niveles o departamentos de la institución.

De tal manera que, después de analizar cuidadosamente la estructura y funciones que deben tener cada uno de los puestos del departamento de relaciones públicas, la propuesta se presenta a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, dirigida específicamente al jefe del departamento de comunicación y prensa de la misma con el fin de que esta

pueda servir fundamentalmente a mejorar la imagen que posee hoy en día la institución.

La presentación de esta propuesta se hará a través de una entrevista con el personal del departamento de comunicaciones y prensa, haciendo énfasis sobre aspectos relevantes y enfocados de cómo las relaciones públicas son vistas actualmente, cuales son sus funciones y como pueden contribuir dentro de la institución a mejorar la imagen institucional hacia los públicos tanto internos como externos.

Por otra parte es necesario que en el departamento de relaciones públicas propuesto, exista un proceso de evaluación continuo para el personal de dicha area, con el objetivo de mantener las buenas relaciones entre estos y sus públicos , asi como tambien para reconocer los avances obtenidos en el desarrollo de las actividades para lo cual se ha diseñado.

El período en el cual se implementará esta propuesta tomando en cuenta todos los factores determinantes sobre el desempeño de las relaciones públicas dentro de la institución seria aproximadamente de tres meses.

Es importante mencionar que las relaciones públicas influirían positivamente en todos los departamentos de la institución, sin embargo es necesario la cooperación y el apoyo en conjunto de todos para la optimización de los recursos, y el logro y cumplimiento de los objetivos propuestos por la Procuraduría.

CONCLUSIONES

Conclusiones de las encuestas

- Es importante destacar que el 100% de la población que se encuestó en la investigación ha visitado la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos por motivos judiciales, dentro de éstos se encontró que es el Derecho a la integridad personal (agresión, etc.) el que se violenta con mayor frecuencia con un 35%, además de este, el derecho a la vida es otro de los derechos humanos que actualmente sufre mayor violación con un 28%, debido a que no existen leyes que sancionen severamente a los causantes de este grave problema.

Otro de los derechos agravados con más frecuencia, fue el derecho al trabajo, el cual fue violentado con el despido masivo de los trabajadores de las diferentes empresas públicas y privadas, teniendo un considerable incremento de desempleo y pobreza con un 23%.

- Por otra parte los usuarios de la Procuraduría, acuden con frecuencia al departamento de demandas y al de tutela, y aunque éste último no es precisamente el indicado, posteriormente traslada las denuncias a su respectivo departamento.
- Es necesario aclarar que la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, sí proporciona en la medida posible una “atención adecuada” a sus usuarios, pero el problema en sí, radica en la agilización en el trámite de las demandas o denuncias según lo afirman las personas encuestadas, usuarias de la misma, quienes sufren de estancamientos y procedimientos retardados en la solución de los problemas.

A lo anterior se debe que la población haya evaluado la labor que desempeña ésta con una ponderación mínima en su mayoría de cinco en una escala del 1 al 10, lo cual indica que los usuarios en su mayoría no captan en términos positivos el desempeño de una buena labor por parte de la institución.

- Sin duda alguna la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, ha obtenido algunos logros aunque sean considerados mínimos por los mismo usuarios, quienes consideran que el mayor logro de la institución se debe al diálogo y acción concertadora debido a la intervención de la PDDH en problemas de sindicatos tanto gremiales como institucionales entre estas y el Gobierno.
- En esta investigación se comprueba que las personas encuestadas no poseen una buena o adecuada imagen de la Procuraduría, basándose en la mala agilización en el proceso de resolución de demandas mencionado anteriormente, verificando así, la poca credibilidad y confianza que tienen los usuarios en el proceso de la misma, siendo estos factores primordiales para el mantenimiento de la imagen institucional de la Procuraduría.
- En la investigación o estudio se captó además que tanto el Gobierno como los medios de comunicación social pueden y deben contribuir a mejorar la imagen de la PDDH, es decir, el Gobierno está en la obligación de asumir responsabilidades de carácter institucional y económico para solventar las distintas necesidades que la institución necesita; y los medios de comunicación podrían contribuir a recobrar la adecuada imagen, mediante la difusión del que hacer de la PDDH, y ser

una importante herramienta para recuperarla confianza en el público usuario, apoyando y proporcionando a la institución la cobertura y difusión de las diferentes actividades que la institución realiza y promueve.

Conclusiones de las entrevistas.

Para ampliar y enriquecer los resultados obtenidos acerca de las relaciones públicas en la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, se entrevistaron a un grupo de profesionales, quienes laboran como jefes de diferentes departamentos dentro de la institución siendo estos: Lic. Jesús Gonzalo Contreras, Jefe Administrativo; Licda. Edith Roxana de Martínez, Jefe del Departamento de Recursos Humanos; y el Lic. Carlos Enrique Rodríguez Quezada, Jefe de Control de Procedimiento e Informática. (Ver cuadro de entrevistas) con el propósito de conocer las distintas opiniones acerca de cómo perciben la labor que desempeña el Departamento de Comunicaciones y Prensa que posee actualmente la Procuraduría, si conocen las actividades que esta realiza, que imagen poseen de la institución; si tienen conocimiento de lo que son las relaciones públicas y si consideran que un Departamento de Relaciones Públicas bien establecido contribuiría a mejorar la imagen de la PDDH.

De todo lo anterior se establecieron las siguientes conclusiones:

- En efecto todos los profesionales entrevistados conocen las funciones del departamento de comunicaciones y prensa, enmarcadas todas en la organización y promoción de actividades institucionales; es decir, se relaciona directamente con su público interno (empleados).

De lo anterior se establece que este departamento se desenvuelve específicamente dentro de la Procuraduría y no posee vínculo con el público externo (usuarios), por lo tanto se encuentra ajeno a los problemas que estos presentan en la resolución de sus demandas.

- Con base a lo anterior antes expuesto, el grupo investigador considera que las funciones que el departamento actual de comunicaciones y prensa desempeña, son insuficientes para cubrir y satisfacer las necesidades de un público tan extenso como es el de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, ya que sería significativo el hecho que un departamento de relaciones públicas estableciera vínculos directos con ambos públicos y contribuyera a mediar y tratar de solucionar el grave problema que presenta actualmente la PDDH como lo es la mala agilización en la resolución de demandas interpuestas por los usuarios.
- La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, actualmente no posee un departamento de relaciones públicas bien establecido, con el personal idóneo y una organización y estructura adecuada; y aunque esto implicaría un incremento de personal como económico e implicaría mayores gastos para la institución, lo cierto es que contribuiría significativamente a mejorar la relación entre la institución y sus públicos realizando esfuerzos para obtener la confianza y credibilidad de estos para la institución lo cual ayudaría al forjamiento de la imagen institucional de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos en El Salvador.

RECOMENDACIONES

El grupo investigador a través del estudio sobre el tema de Las Relaciones Públicas en la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, considera que son dos las entidades responsables de contribuir a la solución del problema existente dentro de la PDDH, siendo estos el Gobierno y la misma Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.

- El Gobierno Central juega un papel importante, es el responsable de proveer a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos los recursos necesarios (infraestructura, recurso economico , etc.), para que la institución pueda satisfacer en gran medida las distintas necesidades que esta presenta; es decir, siendo la PDDH una institución estatal, el Gobierno tiene la obligación y el deber de contribuir al mantenimiento y estabilidad de la misma, por lo tanto, es necesario que el Gobierno preste mayor atención a las necesidades de la institución.

- La creación y mantenimiento de un departamento de relaciones públicas en la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador (PDDH), que de tratamiento al manejo de la imagen institucional, con el personal idóneo contribuiría a mejorar el desarrollo de las diversas funciones operativas y administrativas de la institución.

Las recomendaciones expuestas anteriormente buscan resolver significativamente la problemática que existe actualmente en la PDDH, cabe

mencionar que el poder implementar la propuesta depende de la misma Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, a través de la Unidad de Egresados quien podría hacer la gestión ante la Universidad Tecnológica.

ANEXO # 1



CUESTIONARIO

Dirigido a: Usuarios de La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador (Sede Central)

El presente formulario se ha elaborado con el objetivo de conocer cual es la opinión que tienen los usuarios de La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, la atención que les brinda y que ha hecho por ellos esta Institución

SEXO:	Edad:	Sabe leer y escribir:	Estado Familiar	Ocupación
Masculino ☐	18 – 24 ☐	Si ☐	Soltero ☐	Estudiante ☐
Femenino ☐	25 – 31 ☐	No ☐	Casado ☐	Ama de Casa ☐
	32 – 38 ☐		Divorciado ☐	Empleado ☐
	39 – 45 ☐		Conviviente ☐	Desempleado ☐
	Mas de 45 ☐		Viudo ☐	

Indicaciones: Coloque una "X" en el cuadro donde usted considere la respuesta correcta, y en caso necesario explique en el espacio correspondiente

PREGUNTAS

1. Especifique marcando con una X entre las opciones que se presentan a continuación: <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Derecho a la vida (amenazas, homicidios, etc.)</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Derecho a la integridad personal (agresión, etc.)</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Derecho a la seguridad y privacidad personal</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Derecho a la libertad personal (privación de libertad)</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Derecho a la libertad de asociación</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Derecho a la documentación personal</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Derecho al debido proceso legal</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Derechos económicos y sociales</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Derecho a la salud</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Derecho al trabajo</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Derecho a la educación</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Derecho a la propiedad</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Derecho a un medio ambiente sano</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	Derecho a la vida (amenazas, homicidios, etc.)	☐	Derecho a la integridad personal (agresión, etc.)	☐	Derecho a la seguridad y privacidad personal	☐	Derecho a la libertad personal (privación de libertad)	☐	Derecho a la libertad de asociación	☐	Derecho a la documentación personal	☐	Derecho al debido proceso legal	☐	Derechos económicos y sociales	☐	Derecho a la salud	☐	Derecho al trabajo	☐	Derecho a la educación	☐	Derecho a la propiedad	☐	Derecho a un medio ambiente sano	☐	5. ¿En una escala del 1 al 10 que nota le pondría a la labor de la PDDH? <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Uno</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">☐</td> <td style="width: 33%;">Dos</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">☐</td> <td style="width: 33%;">Tres</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Cuatro</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td>Cinco</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td>Seis</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Siete</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td>Ocho</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td>Nueve</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Diez</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Uno	☐	Dos	☐	Tres	☐	Cuatro	☐	Cinco	☐	Seis	☐	Siete	☐	Ocho	☐	Nueve	☐	Diez	☐				
Derecho a la vida (amenazas, homicidios, etc.)	☐																																																		
Derecho a la integridad personal (agresión, etc.)	☐																																																		
Derecho a la seguridad y privacidad personal	☐																																																		
Derecho a la libertad personal (privación de libertad)	☐																																																		
Derecho a la libertad de asociación	☐																																																		
Derecho a la documentación personal	☐																																																		
Derecho al debido proceso legal	☐																																																		
Derechos económicos y sociales	☐																																																		
Derecho a la salud	☐																																																		
Derecho al trabajo	☐																																																		
Derecho a la educación	☐																																																		
Derecho a la propiedad	☐																																																		
Derecho a un medio ambiente sano	☐																																																		
Uno	☐	Dos	☐	Tres	☐																																														
Cuatro	☐	Cinco	☐	Seis	☐																																														
Siete	☐	Ocho	☐	Nueve	☐																																														
Diez	☐																																																		
2. ¿En que departamento realizo la denuncia?	6. ¿Cuál considera es el principal logro obtenido por la PDDH? <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Modernización.</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Presencia en los medios de comunicación social</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Diálogo y acción concertadora</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento nacional e internacional</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Ninguno</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	Modernización.	☐	Presencia en los medios de comunicación social	☐	Diálogo y acción concertadora	☐	Reconocimiento nacional e internacional	☐	Ninguno	☐																																								
Modernización.	☐																																																		
Presencia en los medios de comunicación social	☐																																																		
Diálogo y acción concertadora	☐																																																		
Reconocimiento nacional e internacional	☐																																																		
Ninguno	☐																																																		
3. ¿Cómo fue la atención que recibí por parte del personal de ésta área? <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Excelente</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">☐</td> <td style="width: 40%;">Buena</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td>Mala</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	Excelente	☐	Buena	☐	Regular	☐	Mala	☐	7. ¿Cuál es la imagen que usted tiene de la PDDH? <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Excelente</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">☐</td> <td style="width: 40%;">Buena</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td>Mala</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	Excelente	☐	Buena	☐	Regular	☐	Mala	☐																																		
Excelente	☐	Buena	☐																																																
Regular	☐	Mala	☐																																																
Excelente	☐	Buena	☐																																																
Regular	☐	Mala	☐																																																
4. ¿Cómo Evalúa usted la agilización en su demanda? <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Excelente</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">☐</td> <td style="width: 40%;">Buena</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td>Mala</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>	Excelente	☐	Buena	☐	Regular	☐	Mala	☐	8. ¿Considera usted que el Gobierno debería contribuir a mejorar la imagen de La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos? Si. No Porque: _____																																										
Excelente	☐	Buena	☐																																																
Regular	☐	Mala	☐																																																
	9. ¿Considera usted que los medios de comunicación social sería una herramienta importante para recobrar la imagen de la PDDH? Si. No Porque: _____																																																		

DATOS DE CONTROL:

Nombre del Encuestador: _____

Nombre del Encuestador: _____
Fecha: _____

Cuestionario N°: _____

Observaciones : _____

ANEXO # 2



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

Facultad de Ciencias Sociales

Licenciatura en Relaciones Públicas y Comunicaciones.

GUÍA DE ENTREVISTAS PARA JEFES DE DEPARTAMENTO DE LA PROCURADURÍA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS

OBJETIVO: Detectar si los Jefes de Departamento conocen acerca del Departamento de Comunicaciones y Prensa de la institución, así como también, si consideran que un Departamento de Relaciones Públicas contribuiría a mejorar la atención de su público y crear una mejor imagen institucional.

1. ¿Conoce usted la labor que desempeña el Departamento de Comunicaciones y Prensa dentro de la PDDH?
2. ¿Conoce las actividades que realiza el Departamento de Comunicaciones y Prensa para mejorar la atención a usuarios y a la imagen de la institución?
3. ¿Qué imagen tiene usted de la PDDH?
4. ¿Ha escuchado hablar del término Relaciones Públicas?
5. ¿Considera usted que un Departamento de Relaciones Públicas bien establecido contribuiría a mejorar la imagen de la PDDH?

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

- Cutlip, Scott M. "Relaciones Públicas Eficaces".
Gestión 2000 – 2001.
Barcelona, España. Pag. 33
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Lucio, Pilar
Baptista.
2da Edición.
México, D.F. Mc Graw Hill 1991.
- James C, Siggdel. "Relaciones Públicas".
DEL. Buenos Aires, Argentina. 1992. Pag. 39.
- José C, Gordon. "Interpreting Definitions of Public Relation".
Spring. 1997. Pag. 57.
- Rex F, Harlow. "Construcción de una Definición de Relaciones Publicas".
Winter. 1976. Pag. 36.
- Muriel, María Luisa y Gilda Rota.
"Comunicación Institucional: Enfoque Social de Relaciones Publicas".
Mexico, D.F. 1991.
- Tejada L. "Gestión de la Imagen Institucional o Corporativa".
Editorial Norma. Colombia. 1987. Pag. 170.

Revistas:

- Conferencia Mundial de Derechos Humanos.
“Declaración y Programa de Acción de Viena”.
25 de junio de 1993.
- Gustavo Torres, Roberto. “La situación actual en El Salvador”. ILANUD.
Unión Europea, siglo XXI Editores. 1997. Pag. 331.
- Informe de Labores Junio 2000- Mayo 2001. Procuraduría para la
Defensa de lo Derechos Humanos de El Salvador.
- Informe de Labores Julio- Diciembre 2001. Procuraduría para la Defensa
de los Derechos Humanos de El Salvador.
- Martínez Pineda, René. Paquete Didáctico de Métodos y Técnicas de
Investigación. 1996.
- Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de El
Salvador.