

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**



T E S I S

**Manejo de la comunicación en la Defensoría del Pueblo
ante situaciones de conflicto social: caso Pasco**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Autores:

Bach. Pilar Lady RIVERA CASACHAGUA

Bach. Maria Mercedes VELASQUEZ PAITA

Asesor:

Dr. Pedro Amílcar CHARRY AYSANO

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**



T E S I S

**Manejo de la comunicación en la Defensoría del Pueblo
ante situaciones de conflicto social: caso Pasco**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Abel ROMUALDO ROSARIO
PRESIDENTE

Dr. Fredy UNSIHUAY HILARIO
MIEMBRO

Mg. Rafael Anderson GONZALES URETA
MIEMBRO



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 003-2024

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Bachiller: **Pilar Lady RIVERA CASACHAGUA**
Bachiller: **Maria Mercedes VELASQUEZ PAITA**

Escuela de Formación Profesional:
Ciencias de la Comunicación

Tipo de trabajo:
TESIS DE PREGRADO

Título de la tesis:
MANEJO DE LA COMUNICACIÓN EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ANTE
SITUACIONES DE CONFLICTO SOCIAL: CASO PASCO

Asesor:
Doctor: Pedro Amílcar CHARRY AYSANOA

Índice de Similitud: 14 %

Calificativo: APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software de similitud.

Cerro de Pasco, 12 de junio del 2024.


Unidad de Investigación de CC.CC.
Dr. Raúl Máximo RAMOS GUTARRA
DIRECTOR

DEDICATORIA

A nuestros padres y familiares que siempre estuvieron inculcándonos los valores morales para culminar nuestra apasionante carrera de comunicadoras sociales.

Pilar Lady y Maria Mercedes

AGRADECIMIENTO

Nuestro eterno agradecimiento a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Alma Mater de la educación en Pasco y a los docentes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, por su apoyo constante en nuestra formación profesional.

Pilar Lady y María Mercedes

RESUMEN

El estudio se desarrolló tomando como propuesta, la necesidad de conocer, de cómo la Defensoría del Pueblo en el país y en el caso de la Oficina Defensorial de Pasco, conducen el proceso de comunicación durante los conflictos sociales que se presentan, como resultado de insatisfacciones que terminaron generando violencia, como se vivió a finales del año 2022 e inicios del 2023 durante las protestas políticas que terminaron de manera trágica con muchas muertes en el país.

La Defensoría del Pueblo tiene en su estructura orgánica una Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, la que entre otras nueve principales funciones, debe desarrollar constantes evaluaciones y seguimiento de la efectividad de las estrategias de comunicación, empleadas por todo el sistema y subsistema. Sin embargo, a nivel de las oficinas defensoriales como el caso de Pasco, éstas no tienen una estructura específica que contemple la participación de profesionales de la comunicación para asumir los roles establecidos en el Manual de Organización y Funciones de manera descentralizada.

La investigación descriptiva con diseño narrativo hermenéutico, ha permitido establecer que el proceso de comunicación sobre conflictos sociales que se registran en distintos ámbitos rurales de la región como los producidos en la provincia Daniel Alcides Carrión, no tienen un tratamiento profesional adecuado, como para ser replicado por los medios de comunicación regional. La percepción que tienen los pobladores sobre los alcances de la Defensoría del Pueblo, es sesgada ante la creencia que no pueden intervenir en asuntos familiares, defensa de los derechos de la mujer, de los grupos vulnerables, malos tratos en las instituciones públicas, corrupción, entre otros asuntos en los que sí, pueden y deben intervenir, en razón a sus atribuciones por mandato constitucional.

Palabras clave: Defensoría del Pueblo, conflictos sociales, comunicación defensorial, manejo comunicacional.

ABSTRACT

The study was developed taking as a proposal, the need to know, how the Ombudsman's Office in the country and in the case of the Ombudsman Office of Pasco, conduct the communication process during social conflicts that arise as a result of dissatisfaction that ended up generating violence, as was experienced in late 2022 and early 2023 during the political protests that ended tragically with many deaths in the country.

The Ombudsman's Office has in its organizational structure an Office of Communications and Institutional Image, which among other nine main functions, must develop constant evaluations and monitoring of the effectiveness of communication strategies used by the entire system and subsystem. However, at the level of the ombudsman's offices, as in the case of Pasco, these do not have a specific structure that contemplates the participation of communication professionals to assume the roles established in the Organization and Functions Manual in a decentralized manner.

The descriptive research with hermeneutic narrative design, has allowed to establish that the communication process about social conflicts that are registered in different rural areas of the region, such as those produced in the province Daniel Alcides Carrión, do not have an adequate professional treatment, as to be replicated by the regional media. The perception that the population has of the scope of the Ombudsman's Office is biased by the belief that it cannot intervene in family matters, defense of women's rights, vulnerable groups, mistreatment in public institutions, corruption, among other matters in which it can and should intervene, due to its constitutionally mandated powers.

Key words: *Ombudsman's Office, social conflicts, ombudsman communication, communication management.*

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de contribuir a la difusión sobre la intervención de la Defensoría del Pueblo a través de la comunicación especializada, la investigación descriptiva narrativa se desarrolló a través de un análisis sobre el esquema organizacional que tiene esta dependencia autónoma, tomando como base, el manejo de la comunicación en tiempos de conflicto, principalmente en el caso de la Oficina Defensorial de Pasco, cuya jefa es la magíster en derechos humanos, Raquel Álvarez Peña, desde hace 16 años.

El esquema de la investigación está dividido en cuatro capítulos acorde al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por lo que en el primer capítulo se presenta la identificación del problema con las preguntas de investigación y los objetivos; se delimita y justifica el estudio. El segundo capítulo contiene el marco teórico con los antecedentes de estudio, los fundamentos teóricos y conceptuales.

En el tercer capítulo se presenta la metodología que siguió el estudio y en el capítulo cuarto, se presentan los resultados de la indagación, su interpretación y discusión correspondiente. El informe presenta tres conclusiones que tienen relación con los objetivos y tres recomendaciones que se formulan como un aporte práctico de las investigadoras, anhelando contribuir a la mejora del estado situacional en que se halla la Oficina Defensorial de Pasco, por sus limitaciones de difusión o la mala comunicación hacia la población, respecto a conflictos que se registran en el ámbito de su influencia.

Las autoras.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Planteamiento del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	5
1.3.	Formulación del problema.....	6
1.3.1.	Problema general.....	6
1.3.2.	Problemas específicos	6
1.4.	Formulación de objetivos.....	6
1.4.1.	Objetivo general	6
1.4.2.	Objetivos específicos	6
1.5.	Justificación de la investigación	7
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	8
2.2.	Bases teóricas científicas.....	14
2.3.	Definición de términos conceptuales.....	25
2.4.	Enfoque filosófico - epistémico.....	29

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	31
------	-----------------------------	----

3.2. Nivel de investigación	31
3.3. Característica de la investigación.....	32
3.4. Método de investigación	32
3.5. Diseño de investigación	33
3.6. Procedimiento del muestreo	33
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9. Orientación ética.....	35

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados	37
4.2. Discusión de resultados	55

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama estructural de la Defensoría del Pueblo.....	22
Figura 2: La Oficina de Comunicaciones de la Defensoría del Pueblo en Lima, la dirige un abogado y no un comunicador social como debería ser.....	40
Figura 3: La Defensoría del Pueblo, no se ha adecuado a la ley SERVIR.....	42
Figura 4: En el directorio institucional de la Defensoría del Pueblo, se registra orgánicamente la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. No ocurre en las oficinas defensoriales de las regiones.....	46
Figura 5: Facsímil que refiere como órgano de apoyo a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional centralizada en Lima.....	47
Figura 6: No todas las personas que requieren ayuda de la Defensoría del Pueblo, pueden acceder a la mesa de partes virtual que maneja la Defensoría del Pueblo.	47
Figura 7: Casos en los que interviene la Defensoría del Pueblo. Pueden intervenir en situaciones de corrupción de funcionarios y en donde se denuncien casos de mala administración pública.....	48
Figura 8: A nivel nacional, son recurrentes los conflictos socioambientales. En el caso de Pasco, es sabido que se presentan conflictos entre las comunidades campesinas y mineras, principalmente, de lo que se debe comunicar a la opinión pública	50

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El nacimiento de la Defensoría del Pueblo en el Perú es la extensión de lo que en otros países tienen en el *Ombudsman*¹ (defensor del pueblo) cuyas funciones están enmarcadas en la defensa de los derechos y libertades de las sociedades y, en el caso peruano, se hallan establecidas en la Constitución Política del año 1993. La Defensoría del Pueblo tiene sus orígenes en Suecia desde dos siglos atrás, donde por primera vez se instauró como una entidad de origen parlamentario con el encargo de velar por la buena administración pública en favor de la ciudadanía, defender los derechos fundamentales y supervisar el correcto funcionamiento de la administración pública con una eficiente prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional.

Como en el Perú, los países de la región iberoamericana tienen instituidas las defensorías y otros entes similares que se reunieron en Cartagena de Indias en Colombia el año 1995, constituyéndose por acuerdo internacional la Federación Iberoamericana de Ombudsman ((FIO), como una agrupación

¹ El *ombudsman* tiene como funciones la defensa de los derechos de las personas, además de fiscalizar al gobierno de turno del país donde se halla instituido. Resguarda los derechos fundamentales de los sujetos y de sus libertades. El *ombudsman* es un funcionario que recibe el cargo mediante una elección que se realiza en el seno del Congreso de la república como consecuencia de un proceso de evaluación.

formada por procuradores, razonadores, proveedores, comisionados y presidentes de comisiones públicas de derechos humanos y defensores del pueblo de los países iberoamericanos, que se rige por su propio estatuto y por las resoluciones adoptadas por el Comité Directivo y la Asamblea General, la que a la vez es reconocida como su máxima autoridad que integra a sus miembros de mayor jerarquía (Pérez & Gardey, 2023).

Los lineamientos establecidos en la Defensoría del Pueblo en el país, se circunscriben a la atención de quejas, consultas y pedidos de ciudadanos que, por algún motivo ven en riesgo o experimentan la vulneración de sus derechos, lo que implica la intervención de los comisionados de la defensoría como entes persuasivos de naturaleza técnica, ética o jurídica y no tienen facultades para dictar sentencias o imponer multas o sanciones. Sin embargo, pueden elaborar informes con recomendaciones o exhortaciones a las autoridades, vigilando su cumplimiento. La Defensoría del Pueblo se mantiene como un “colaborador crítico del Estado que actúa, con autonomía, respecto de cualquier poder público o privado, en nombre del bien común y en defensa de los derechos de la ciudadanía.

La institución defensorial está facultada para intervenir en procesos constitucionales como las acciones de amparo, los habeas corpus o acción popular en salvaguarda de los derechos fundamentales de las personas. El rol mediador le permite conocer los conflictos sociales y las etapas en que se haya para intervenir antes que la crisis se agrave, desplegando una serie de protocolos de comunicación gubernamental en el marco de sus funciones en la resolución de conflictos en los que interviene.

Lo que comúnmente se sabe de la Defensoría del Pueblo es que los comisionados asisten a personas que afrontan situaciones controversiales de poca importancia, pero las intervenciones van más allá de tal percepción. La

Constitución Política del Perú en su artículo 162° de manera genérica establece las atribuciones que corresponden al Defensor del Pueblo y se resumen en que:

Corresponde a la Defensoría del Pueblo defender los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad; y supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. El Defensor del Pueblo presenta informe al Congreso una vez al año, y cada vez que éste lo solicita. Tiene iniciativa en la formación de las leyes. Puede proponer las medidas que faciliten el mejor cumplimiento de sus funciones (Juris.pe, 2023).

Esta declaración constitucional es el núcleo de la amplia escala de funciones que desarrolla la defensoría, establecida a través de su estructura orgánica que considera aparte de sus órganos de la alta dirección u órganos de asesoramiento o de apoyo, a los órganos de línea donde están consideradas las adjuntías², 12 en total que se hallan divididas de acuerdo a las áreas temáticas en las que tienen parte con sus roles especializados para la intervención en los derechos de la mujer, la adjuntía para la niñez y adolescencia, para la prevención de conflictos sociales y la gobernabilidad o la adjuntía de lucha contra la corrupción, transparencia y eficiencia del estado, además de defender los derechos humanos y a las personas con discapacidad, entre otras (gob.pe, 2024).

La estructura compleja adscrita a la Defensoría del Pueblo, considera también como órganos descentralizados a las oficinas defensoriales como la que tiene Pasco y los módulos defensoriales, estas últimas de menor jerarquía pero que no dejan de tener importancia en el espectro social, cuyas intervenciones deben ser reportadas directamente a la Oficina Defensorial de la región y a la

² Las adjuntías son órganos de línea a cargo de una o un adjunto que es el funcionario que auxilia al defensor del pueblo en el ejercicio de sus funciones y atribuciones. Están divididas por las líneas temáticas especializadas en las que interviene la Defensoría del Pueblo.

Defensoría del Pueblo, desde donde, la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional se encarga de formular los boletines informativos y notas de prensa con fines de difusión.

Los conflictos sociales en el Perú son recurrentes y por lo mismo, la intervención de la Defensoría del Pueblo es permanente. Desde los conflictos familiares hasta los grandes conflictos sociales protagonizados por grupos comunales y empresas generalmente extractivas, tiene la asistencia de las adjuntías especializadas como ente pacificador y de resolución de las crisis que se generan como consecuencia de insatisfacciones sociales y, en ocasiones por el fracaso de la comunicación entre las partes involucradas en el problema. Lo que se conoce es que en las regiones donde no se tienen las adjuntías especializadas, son los funcionarios o comisionados quienes intervienen en la pacificación de las discordias registradas, cuya situación debe ser reportada a través de sus informes a la Defensoría del Pueblo con sede en Lima.

El objetivo del estudio se concibe como una propuesta dirigida a describir la estructura orgánica relacionada al manejo del sistema de comunicación que se emplea en la Defensoría del Pueblo cuando se generan situaciones conflictivas y de cómo se canalizan los informes que deben ser difundidos a la opinión pública, sobre las intervenciones que realiza la Oficina Defensorial de Pasco, cuyas acciones son poco conocidas por la ciudadanía, percibiéndose una limitada intervención en los problemas de mujeres, niños y adolescentes, actos de corrupción, de derechos humanos y en la correcta administración pública, donde tienen participación por mandato constitucional.

Lo que se ha conocido, es que las oficinas defensoriales no tienen áreas de información y comunicación dirigidas por especialistas que permitan poner en conocimiento de la opinión pública, las intervenciones que se realizan en sus ámbitos de influencia siendo necesaria la comunicación para que la población reconozca el trabajo defensorial en salvaguarda de sus derechos fundamentales.

Se hace necesaria la implementación de un área encargada de hacer pública las acciones defensoriales, no solamente en el caso de Pasco, sino, en todas las oficinas defensoriales del país.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial – temporal

El estudio se desarrolló en el ámbito provincial de Pasco, por lo que se ha recurrido a la información que la Defensoría del Pueblo tiene al alcance de la ciudadanía a través de sus canales oficiales. Se ha buscado establecer las intervenciones de la Oficina Defensorial de Pasco sobre la información actualizada que manejan acerca de los conflictos activos latentes en la zona y su tratamiento comunicacional hacia la opinión pública. Como fuentes secundarias de la investigación se han recurrido a la información relacionada al objeto de estudio que se halla alojada en los medios y páginas digitales de internet y se ha desarrollado durante el segundo semestre del año 2023.

1.2.2. Delimitación conceptual

Normalmente el conflicto social se define como la “actuación de diferentes sectores interdependientes cuyos objetivos, intereses, valores o necesidades se contraponen”. Según Breno (2021), quien se basa en la definición expresada por la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Resolución Ministerial N° 161- 2011-PCM, el conflicto social está relacionada a la contaminación ambiental, la mala prestación de un servicio, la interrupción del transporte o la exigencia de derechos, lo que implica la generación de acciones que significan una amenaza a la gobernabilidad y al orden público. Los conflictos sociales tienen características objetivas y subjetivas.

Los primeros se distinguen porque pueden observarse, cuantificarse o medirse, considerando los recursos tangibles que están en disputa; los comportamientos y acciones de las partes o actores contra el otro; los impactos y consecuencias materiales de los conflictos sociales y el cuestionamiento a la

institucionalidad y la normatividad. El segundo grupo que contienen elementos subjetivos son los más complejos y complicados porque varía según los individuos que requieren tomar acuerdos para llegar a consensos, teniéndose las percepciones de las partes o actores acerca del otro o sobre cómo están siendo afectados; las emociones de las partes o actores sobre cómo sienten y expresan su insatisfacción; la valoración e importancia que le dan las partes o actores al recurso que está siendo afectado (Instituto de Ciencias Hegel, 2021).

1.3. Formulación del problema

La investigación, responde a las siguientes interrogantes:

1.3.1. Problema general

¿Cómo está estructurado el sistema de comunicación en la Defensoría del Pueblo para intervenir en situaciones de conflicto social?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son los procedimientos de comunicación de la Oficina Defensorial en situaciones de conflicto social en Pasco?
- b) ¿Qué acciones de comunicación emplea la Oficina Defensorial de Pasco en el marco de su plan de intervención en los conflictos sociales?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Describir, cómo está estructurado el sistema de comunicación en la Defensoría del Pueblo para intervenir en situaciones de conflicto social en el Perú.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Conocer, cuáles son los procedimientos de comunicación de la Oficina Defensorial en situaciones de conflicto social en Pasco.

- b)** Identificar, qué acciones de comunicación emplea la Oficina Defensorial de Pasco en el marco de su plan de intervención en los conflictos sociales.

1.5. Justificación de la investigación

La investigación reviste importancia debido a que se precisa conocer el esquema de comunicación establecido por la Defensoría del Pueblo en el país y por la Oficina Defensorial de Pasco, para prevenir y contribuir en la resolución de conflictos sociales que se presenten en su ámbito de influencia.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación tuvo en el factor económico una primera limitación debido a que su financiamiento y los recursos materiales empleados fueron asumidos en su integridad por las autoras por la carencia de financiamiento del proyecto. La otra limitación fue generada por la demora en los trámites administrativos que no permitieron el cumplimiento estricto del cronograma proyectado por la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Internacionales:

Guamán (2019) realizó un estudio ante la evidencia que, en la ciudad de Babahoyo del Ecuador, la Defensoría del Pueblo no tiene una planificación estratégica para una gestión eficiente, por lo que buscó determinar el rol de la entidad y su relación con la solución de conflictos, orientado por el paradigma positivista y el enfoque cuantitativo. El estudio tuvo nivel descriptivo de tipo correlacional, empleándose la encuesta como técnica y un cuestionario para las variables rol de la Defensoría del Pueblo y solución de conflictos. Ambos instrumentos fueron validados por expertos y sometidos a pruebas de confiabilidad aplicándose a una muestra no probabilística de 35 abogados, responsables de resolver casos en la Defensoría del Pueblo. La variable rol de la Defensoría del Pueblo estuvo compuesta por 3 dimensiones: Rol defensa de los derechos, atención de quejas y rol conciliador, variable solución de conflictos se dimensionó a través de 4 aspectos: Supervisión preventiva, acciones legales, intermediación y mediación. Los hallazgos de la investigación rechazaron la hipótesis general nula aceptándose la hipótesis general positiva, determinándose

que el rol que cumple la Defensoría del Pueblo, está relacionado significativamente con la solución de conflictos. Estos resultados se contrastan con las teorías planteadas y con los antecedentes de investigación citados, concluyendo además que las dimensiones de la primera variable se correlacionan significativamente con la variable solución de conflictos en la Defensoría del Pueblo de Babahoyo, Ecuador.

Bastidas (2016) hizo un estudio con la finalidad de proponer un manual de manejo de comunicación en época de crisis por la Defensoría del Pueblo en Quito, Ecuador, conteniendo una serie de protocolos y directrices, cual hoja de ruta para la actuación eficaz en situaciones de conflicto o crisis social. La investigación descriptiva, explicativa e interpretativa, tuvo un enfoque cualitativo con diseño etnográfico, y en este caso se utilizó la observación participativa y las entrevistas para la recolección de información desde una perspectiva más amplia del contexto social en el que desenvuelve la comunicación de la Defensoría del Pueblo de Ecuador. La investigación se centró especialmente en el manejo de la comunicación institucional y de crisis, por lo que se revisaron las características importantes para el diagnóstico comunicacional de la Defensoría del Pueblo, entre ellas las formas de organización y su relación con los diferentes públicos; el papel de la comunicación en la institución, sus problemas, fortalezas y debilidades; al igual que sus prácticas y costumbres. Las herramientas de investigación utilizadas fueron dos cuestionarios, cinco entrevistas, la observación directa y participativa y el análisis de la información obtenida y de casos similares. Como resultado de las entrevistas y las encuestas facilitadas por la Dirección de Comunicación de la Defensoría del Pueblo, el estudio concluyó en que la comunicación de la Defensoría del Pueblo tiene tres divisiones, la interna, externa y de crisis, pero, pese a que todas son importantes en la institución, ninguna recibe el mismo tratamiento, ya que le dan prioridad a la externa enfocando sus esfuerzos y

estrategias mientras que la comunicación interna, recibe rezagos de atención, mientras que la comunicación de crisis no posee mecanismos de prevención o directrices claras de aplicación en caso de una eventualidad o conflicto social. Además, se encontró que el flujo de comunicación utiliza las mismas herramientas y la misma línea discursiva, tanto para la comunicación interna, externa y de crisis, sin establecer diferencias. Respecto a las nuevas tecnologías de la comunicación e información, se ha modificado el panorama de actuación institucional, porque las redes sociales han transformado toda forma de interacción entre la ciudadanía y las instituciones.

Agreda (2014), desarrolló un trabajo de investigación con el propósito de lograr su graduación previo a la obtención del título de licenciado en comunicación social y publicidad y trata sobre el análisis del manejo de la comunicación en el rubro de la responsabilidad social empresarial, con el objetivo de conocer los contenidos que se comunican y cuáles son los medios de comunicación que se utilizan para el efecto. La autora señala que identificó dos empresas instaladas en la ciudad de Cuenca en el Ecuador, con presencia y posicionamiento en el mercado nacional como las más antiguas de ese país. La investigación consideró “estrategias de investigación científica” para conocer los antecedentes que motivaron a impulsar un programa de responsabilidad social empresarial, sus logros alcanzados, los programas o proyectos, los que fueron analizados mediante la Iniciativa del Reporte Global (GRI) y el efecto que tienen las estrategias comunicacionales con respecto a su responsabilidad social en la imagen corporativa de las empresas. Los resultados permitieron concluir en que ambas empresas no desarrollan esquemas adecuados de comunicación sobre la responsabilidad social empresarial y que no existe una comunicación sostenida o de acompañamiento, lo que minimiza su posicionamiento, por lo que se sugirió emplear dentro de la política empresarial de ambas organizaciones, una

comunicación manejada a lo largo de todo el proyecto, siendo la radio y la folletería como medios recurrentes para tal fin.

Nacionales:

Villanueva (2019), hizo una investigación descriptiva con el objetivo de Analizar las estrategias de comunicación utilizadas por la Defensoría del Pueblo como entidad mediadora en los conflictos sociales del Perú, tomando como un estudio de caso el manejo del conflicto de Bagua, desde una perspectiva de la comunicación estratégica basada en el diálogo que debe desarrollar la Defensoría del Pueblo, considerando que al 2019 en el Perú se mantenían más de 180 conflictos sociales, muchos de ellos surgidos por el descontento de las comunidades andinas e indígenas que derivaron en situaciones de violencia. Por la naturaleza de la investigación el enfoque fue cualitativo y por la tipología del estudio de caso, fue de diseño etnográfico donde se empleó como instrumentos de investigación, la entrevista en profundidad, el análisis de contenido, análisis documental y la observación participante, aunque no se tuvo contacto con los grupos étnicos porque el conflicto sucedió el 2009. En el estudio se utilizó la triangulación metodológica como estrategia siguiendo un patrón establecido de ocho fases, en las cuales se acopió la información sobre las causas del conflicto y se hizo un análisis de las acciones del Defensor del Pueblo, los adjuntos y los jefes y coordinadores de las oficinas, teniéndose a cinco entrevistados de lo que se tuvo como resultados de la triangulación de datos que la Defensoría del Pueblo posee el Sistema de Monitoreo de Conflictos (SIMCO), herramienta bastante sofisticada para intercambiar información de reportes mensuales sobre los conflictos sociales del país y se corrobora la información con monitoreos de medios y comunicación constante con las 38 sedes desconcentradas.

Villanueva (2018) mediante un trabajo de investigación, desarrolló un mapeo de actores como técnica utilizada por la Defensoría del Pueblo en la intervención en los conflictos socioambientales del Perú, focalizando su acción en

el conflicto surgido entre la minera Yanacocha en Cajamarca o proyecto Conga. El método de la investigación siguió la ruta cualitativa con un estudio de caso de tipo etnográfico, teniendo como objetivo, determinar de qué forma la Defensoría del Pueblo utilizó la técnica del “mapeo de actores” como principal herramienta para su intervención en el conflicto registrado en la provincia de Celendín entre los años 2012 y 2016, para el que se escogió una muestra no probabilística y por conveniencia, escogida al azar y al interés de la investigadora, entre toda la población involucrada, teniéndose como conclusión principal que el mapeo de actores, resulta importante en los conflictos sociales para generar consenso, ya que permite conocer lo que espera una empresa de su entorno y viceversa. En palabras de la autora: “el mapeo ayuda a entender las necesidades y aspiraciones de los grupos de interés de una industria para generar una comunicación empresa-entorno y así evitar los malos entendidos, los cuales son la causa principal de los conflictos”.

Alarcón y Vásquez (2020) en la investigación La comunicación organizacional y su incidencia en los conflictos laborales de la empresa importaciones y exportaciones Virgen del Carmen EIRL en la ciudad de Chiclayo, tuvieron el objetivo de determinar la asociación entre las variables comunicación organizacional y conflictos laborales, mediante un estudio de tipo descriptivo correlacional, utilizando la técnica de la encuesta y con un cuestionario formado por 23 reactivos (ítems), que se aplicó a una muestra poblacional de 15 trabajadores de la empresa objeto de estudio. Los resultados obtenidos por medio del coeficiente de correlación de Pearson, fueron de similitud negativa muy fuerte de -0,954 entre comunicación organizacional y conflictos laborales siendo significativa con un $p < 0,05$; por lo que se determinó que existe una correlación inversa entre variables, por consiguiente se concluyó que si se mejora la comunicación organizacional, disminuirán los conflictos laborales, por lo

mismo, se evidenció que la comunicación organizacional, sí tiene incidencia en los conflictos laborales.

Chávarry (2020), desarrolló un estudio no experimental de corte transversal, con el objetivo de Determinar la relación entre la comunicación organizacional y los conflictos laborales en una institución de educación superior en la ciudad de Lima. Según la autora, el estudio fue de tipo aplicativo de nivel correlacional basado en un enfoque cuantitativo, en la población de 15 docentes del colegio Santísima Virgen de Cocharcas en Villa El Salvador que a la vez fue la muestra del estudio. Los instrumentos utilizados en el acopio de información fueron una encuesta virtual con el formulario Google con 36 ítems para la variable comunicación organizacional y de 27 ítems para la variable conflictos laborales, los que fueron validados por expertos y sometidos al Alfa de Cronbach para determinar su fiabilidad. Los resultados de la investigación fueron satisfactorios, puesto que se descubrió una correlación negativa alta entre las variables de estudio, evidenciada con el coeficiente de correlación R de Pearson que arrojó un nivel de -0,808, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, concluyendo que existe una correlación negativa alta entre la comunicación organizacional y los conflictos laborales en la institución educativa estudiada.

Panaijo (2017), hizo un estudio con el objetivo de analizar la comunicación asertiva en el manejo adecuado de conflictos laborales en gobiernos locales tomando como referente a la Municipalidad de Amarilis en Huánuco, por la permanente generación de conflictos como resultado de una comunicación limitada a impartir lineamientos, donde el diálogo y la retroalimentación están ausentes. La investigación fue no experimental de alcance explicativo, nivel y diseño correlacional en una población de 505 trabajadores de donde se ubicó una muestra probabilística de 95 trabajadores. La información se recopiló con dos cuestionarios de encuesta, uno para medir la

comunicación asertiva con 10 ítems y con el segundo de 25 ítems se midió el manejo de conflictos laborales, los que se validaron estadísticamente y cuya confiabilidad se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos a través de este coeficiente fueron de 0.863, encontrándose dentro de la valoración alta y positiva, así como el significado bilateral de (0,000) fue menor al error estimado (0,01), con lo que se rechazó la hipótesis nula aceptándose la hipótesis de investigación. El estudio concluyó en que el grado de relación entre la comunicación asertiva y el manejo de conflictos laborales es significativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis- 2016, además que la comunicación asertiva y el manejo de conflictos se ubican dentro de una valoración intermedia.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Teoría del conflicto

Según el portal de la Universidad de Internet (Unir) donde se hace referencia a sociólogos de diferentes épocas que desarrollaron el modelo, están el sudafricano Max Gluckman; el británico Ralf Dahrendorf y los norteamericanos Thomas Schelling y Randall Collins; quienes postularon la teoría del conflicto en base a los planteamientos de Karl Marx, Gumplivicz Ludwig y Georg Simmel, implica que de una serie de postulados se construya el concepto general del sistema social, pero de su funcionamiento, depende la variante teórica que cada sociólogo plantee.

En la teoría del conflicto se debe resaltar el impacto que deviene en el individuo, como integrante de las relaciones sociales, donde se hallan en juego diversos intereses, poder, recursos, política, etc., por cuyo control se compete resultando en situaciones de desigualdad y fricción social, los que generan los conflictos sociales. Esos enfrentamientos tienen orígenes e intereses variados pudiendo ser más o menos violentas, desde simples discusiones interpersonales

hasta las guerras entre naciones, pero, los sociólogos las consideran como el “motor de cambio”.

Es cierto que, en muchas ocasiones, los conflictos derivan en la trasgresión de las leyes, porque se cometen excesos y hasta delitos y aquí es donde los expertos analizan las motivaciones delictivas y sus consecuencias, en la búsqueda de conocer la conducta de los individuos tratando de comprender su impacto en el grupo con el fin de proponer estrategias de prevención (Unir, 2021).

2.2.2. Los conflictos sociales

La teoría del conflicto se aplica normalmente para explicar los conflictos sociales como algo genérico. Siendo un potencial desintegrador, en la práctica, más allá de las actitudes individuales o grupales, la teoría del conflicto social es utilizada para fortalecer el desarrollo y la cohesión de una sociedad, siempre en cuando se mantenga bajo control los límites permisibles. Es en razón a esta premisa, que los sociólogos tratan de explicar el por qué se producen los conflictos entre las clases sociales o entre las propias ideologías, terminando por tener resultados que logran cambios sociales y el avance social, gracias al conflicto producido pero que, en suma, termina con la cooperación y la paz social. Esta teoría explica así, los grandes eventos históricos como la Revolución Francesa o la Guerra Fría, pero también para conflictos de menor intensidad como los que se pueden producir en el seno de un grupo de individuos, en una organización con los trabajadores o en las mismas aulas con los compañeros estudiantes (Ibídem).

2.2.3. Los conflictos sociales en Perú

Hasta febrero del presente año 2023, el Perú afrontaba 219 conflictos sociales de los cuales 156 se hallaban en situación de activos y 63 como latentes. Según la Defensoría del Pueblo, estos conflictos estuvieron vinculados a la crisis política que se generó a raíz del intento de golpe de estado del ex presidente

Pedro Castillo y la asunción a la presidencia del país de la señora Dina Boluarte, habiéndose registrado el lamentable fallecimiento de 60 ciudadanos entre los meses de diciembre a febrero, producto de enfrentamientos entre civiles, policías y militares y el bloqueo de carreteras en el sur y otras partes del país, reportándose además, 1261 acciones colectivas de protesta ciudadana (Defensoría del Pueblo, 2023).

2.2.4. Conflictos por tipos y lugar

Según el reporte de conflictos sociales N° 227 de enero 2023 elaborado por la Defensoría del Pueblo, la focalización de estos eventos la iniciaba Loreto donde se concentraban 30 casos, y representaba la mayor cantidad de conflictos sociales registrados en un solo departamento. Cusco era el segundo departamento que presentaba 20 eventos y Apurímac con 17 conflictos. Sobre el tipo de conflictos, el reporte indica que eran casos socioambientales que representa el 64.4 %, siendo este tipo de conflictos el que mantiene la preponderancia frente a otros, desde abril del año 2007. Los otros casos de conflictos como los vinculados a la minería, en el grupo socioambiental registraba un índice del 66.7 %.

Respecto a las protestas registradas principalmente en el sur del país, entre los departamentos de Puno, Cusco, Apurímac y Ayacucho y, en menor escala en otros departamentos del país, se informó que sumaron 1261 acciones colectivas de protesta solo en el mes de enero, considerada la cifra más alta desde que se iniciaron las protestas sociales. De este total, el 86.7 % o 1,093 acciones, estuvieron relacionadas al conflicto generado por la crisis política y según el boletín defensorial, de las 1,261 protestas sociales registradas, el 38.4 % fueron movilizaciones, el 20.3 % corresponden a bloqueos de vías, y el 17.1 % respondieron a los plantones o concentraciones del momento (Ibídem).

La Defensoría del Pueblo, despliega un contingente de personas vinculadas a un esquema de comunicación que permite focalizar los conflictos

que se presentan en el país, pero no solo los vinculados a la minería o a temas socioambientales, sino que sus funciones establecidas por la Constitución Política, le permite intervenir con acciones preventivas o de solución en casos donde los derechos humanos se hallan en riesgo o, cuando se tienen temas vinculados a la administración pública como lo reportado en el caso de Huánuco, donde la población reclamaba al alcalde distrital de Umari, la rendición de cuentas de la gestión municipal. Este evento fue resuelto con intervención de la Oficina Defensorial de ese departamento, al abrirse el 21 de diciembre la Municipalidad Distrital de Umari, reiniciándose el proceso de transferencia entre las gestiones entrante y saliente y, al haberse posicionado el nuevo alcalde, el conflicto generado contra la anterior administración, fue resuelto.

El otro caso registrado en el grupo de conflictos sociales en el Perú, estuvo relacionado con las organizaciones de pescadores artesanales de las provincias de Sechura, Paita y Talara, quienes exigían la derogatoria de la Ley N° 31622, norma que fortalece la persecución penal de los delitos contra los recursos naturales, lo que más adelante fue resuelto con la promulgación de la Ley N° 31673, que despenaliza la pesca artesanal y las capturas incidentales, con lo que los ánimos de los protestantes se calmaron y el conflicto fue solucionado.

Como puede verse, la Defensoría del Pueblo cuenta con funciones que le permiten intervenir en los eventos sociales que devendrían en conflictos en el país, considerándose entre ellas las “alertas tempranas”, cuya acción, permite la evaluación de los conflictos sociales donde interviene un esquema de comunicación para que la Defensoría del Pueblo reporte al Estado, las empresas y la sociedad, estos informes para que actúen en el marco de sus competencias y responsabilidades. Hasta el 15 de febrero del 2023, la Defensoría generó 5 alertas tempranas, 3 de las cuales sobre conflictos activos y 2 sobre casos en observación con el riesgo de convertirse en conflictos sociales.

2.2.5. La Defensoría del Pueblo

Conceptualmente la Defensoría del Pueblo es un órgano constitucional que goza de autonomía y fue creada por la Constitución Política del Perú de 1993. Su sede principal se halla en la ciudad de Lima, con representación de las Oficinas Defensoriales en todo el territorio peruano. Esta institución es dirigida por un Defensor del Pueblo quien la representa y dirige en todos los casos, siendo elegido por el Congreso de la República para un período de cinco años y en el 2023, fue elegido, aunque con ciertos cuestionamientos de orden legal y político, el abogado Josué Manuel Gutiérrez Córdor que asumió sus funciones desde el 19 de mayo del 2023.

Entre las funciones esenciales del Defensor del Pueblo, es la búsqueda de la tranquilidad social a través de soluciones a problemas concretos. Su función no es acusar a alguien, por lo mismo no dicta sentencias, ni ordena detenciones. Su poder se concentra en la persuasión, en proponer el cambio de conductas formulando recomendaciones y aplicando estrategias de protección preventiva, interviniendo en casos en que sus funciones no se sobrepasen, en hacer denuncias públicas en casos extremos. El Defensor del Pueblo como titular de la institución, para ser elegido requiere como mínimo el voto favorable de las dos terceras partes del Congreso de la República y goza de total independencia para el cumplimiento de las funciones que la Constitución peruana le confiere.

La organización interna de la Defensoría del Pueblo, considera la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad. Éstas en coordinación con las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial en todo el país, pueden intervenir en casos conflictivos con la finalidad de proteger los derechos fundamentales de las personas y legitimar los procedimientos democráticos basados en la legalidad y el diálogo.

Frente a los conflictos sociales que se registran, la Defensoría del Pueblo despliega sus facultades de defensa y supervisión para prevenir e intermediar a

fin de evitar situaciones que puedan amenazar o violar derechos fundamentales, así como abrir el camino a procesos de diálogo que ayuden a solucionar un conflicto social. La Defensoría del Pueblo justifica a través de sus boletines de reportes de conflictos sociales, su intervención defensorial en conflictos sociales, cuando están en riesgo o se vulneran los derechos de las personas; ante una confrontación violenta que afecta la gobernabilidad local, regional y nacional; cuando se desfavorecen las condiciones para el desarrollo o cuando se desestimula una cultura de diálogo y paz (Defensoría del Pueblo, 2022).

2.2.6. El manejo de la comunicación

La estructura nacional de la Defensoría del Pueblo, considera a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, como parte del organigrama de segundo nivel que depende de la Primera Adjuntía, teniendo como principal función “establecer y ejecutar las políticas de prensa, comunicaciones e imagen institucional de la Defensoría del Pueblo”, de acuerdo al Artículo 52° del Reglamento de Organización y Funciones, teniendo como roles:

- a) Facilitar la vinculación entre la Defensoría del Pueblo y los medios de comunicación.
- b) Brindar servicios de comunicación e información especializada al Despacho Defensorial, a las Adjuntías, a las Oficinas Defensoriales, así como a los diferentes órganos y unidades orgánicas de la Entidad.
- c) Asesorar a los órganos de dirección en las relaciones interinstitucionales con los medios de comunicación.
- d) Coordinar la elaboración y actualización de toda la información que debe contener la página Web institucional de la Defensoría del Pueblo.
- e) Organizar y convocar conferencias de prensa o entrevistas, de acuerdo a las disposiciones de la Alta Dirección.
- f) Emitir comunicados públicos y notas de prensa, previamente aprobados por los órganos de dirección que corresponda, a nombre de la Defensoría del

Pueblo.

- g) Contribuir a la consecución de las metas previstas en el Plan Operativo Institucional, a través de la adecuada programación y ejecución de actividades, así como de la evaluación del funcionamiento y gestión, en el ámbito de su competencia.
- h) Coordinar y velar por el correcto uso del logotipo e isotipo institucional.
- i) Elaborar, aprobar y actualizar el Manual de Identidad Visual de la Defensoría del Pueblo.
- j) Proponer y producir los materiales de difusión impreso, radial y televisivo que permita proyectar los temas de interés y las actividades realizadas por la Defensoría del Pueblo.
- k) Establecer las estrategias, diseñar, ejecutar y supervisar las campañas publicitarias de la Defensoría del Pueblo con la finalidad de difundir sus funciones y actividades.
- l) Otras funciones que le sean encomendadas por el Defensor del Pueblo, el Primer Adjunto o aquellas que le sean asignadas por la normatividad vigente (Resolución defensorial N° 0012-2011/DP, 2011).

Teniéndose conocimiento apriorístico que las oficinas defensoriales del país que suman 28, carecen de un área de comunicaciones o información, se asume que la información que fluya desde estas dependencias descentralizadas del país, tendrían que estar sujetas a las disposiciones y acciones que se desarrollen en la Oficina de Comunicaciones nacional, por lo mismo se hace necesario el estudio del manejo de la comunicación a cargo de la Oficina Defensorial de Pasco, región donde se registran conflictos socioambientales, laborales y de otras características.

El organigrama funcional de la Defensoría del Pueblo, se muestra en la figura 1 que se presenta más adelante.

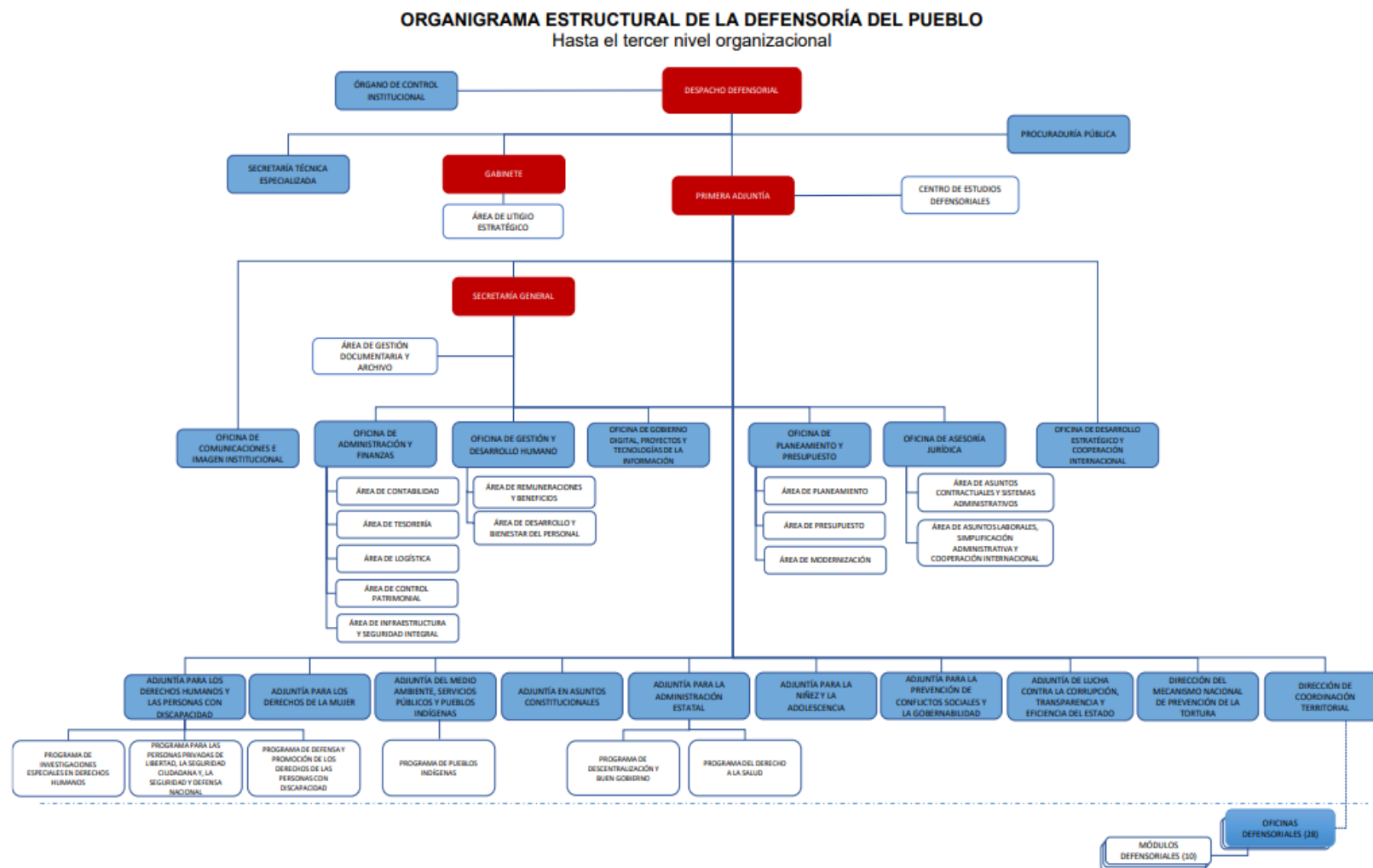
2.2.7. La comunicación en situaciones de crisis

La comunicación requiere el conocimiento y aplicación estratégica de ciertos elementos que deben ser claramente definidas, para afrontar un conflicto social y conseguir un impacto favorable en la población afectada. En tal situación es preciso anticiparse a la situación crítica que amenaza con desbordarse, por lo que se debe diversificar el planeamiento de intervención, asumiendo una comunicación empática, humana y rigurosa, utilizando los canales por los que mejor se puede llegar al público involucrado, sin descuidar los tiempos en los que los mensajes deban llegar al público objetivo.

En resumen, el objetivo de un plan de comunicación en tiempos de crisis, es minimizar sus efectos negativos y restaurar la tranquilidad y paz social lo antes posible, mejorando el manejo de la comunicación.

Debe entenderse que la comunicación en caso de crisis, forma parte de todo un esquema previamente concebido y que su principal objetivo es minimizar el impacto conflictivo y sus consecuencias negativas. La comunicación en casos de crisis, da forma a las empresas que comparten la información en momentos críticos, para poder conseguir un mejor manejo de la comunicación (Comunicare, 2023).

Figura. 1: Organigrama estructural de la Defensoría del Pueblo



2.2.8. Teoría de los sistemas

La autonomía en la que se desenvuelve la Defensoría del Pueblo como órgano constitucional, permite que ésta desarrolle acciones de promoción, supervisión y de difusión de los derechos humanos, además de intervenir en los conflictos sociales que se registren en el país, por diversas causas, siempre y cuando haya el más mínimo riesgo de vulneración de derechos, con el propósito de salvaguardarlos.

El proceso comunicativo en el que se sustenta toda actividad interventora de la Defensoría del Pueblo, debe terminar con el conocimiento de los órganos estatales y de la opinión pública, por lo que se hace necesaria que tal proceso se desarrolle de manera sistemática y organizada, con la finalidad de concientizar a la sociedad, de la importancia de hacer respetar sus derechos fundamentales. Tal exigencia requiere la aplicación teórica de conceptos ligados al sistema de comunicaciones por lo que precisa de la teoría general de sistemas asociada a la sociedad para ejercer fuertes relaciones mediante la comunicación, como parte fundamental de todo sistema y de los fenómenos relacionados entre sí para lograr efectos válidos.

Por lo mismo, la teoría de sistemas, según Domínguez & López-Santillán (2017. P. 127), quienes citan a Von Bertalanffy (1986), es un conjunto de elementos que suman esfuerzos colaborando de manera coordinada y con una constante interacción para alcanzar objetivos en común, fundamentado por Sommerville (2011), siendo identificable claramente porque se halla bien delimitada y opera en un entorno con el cual puede guardar una estrecha relación. Hace referencia a Arras Vota (2010) para sustentar que cada uno de los elementos de la teoría de sistemas, puede representar un sistema de menor complejidad llamado subsistema, y por el contrario cada uno de esos sistemas puede ser un elemento de un sistema más grande o supersistema.

Dicho de otro modo, se entiende que cada sistema que puede aplicarse en grupos sociales trabajando de manera ordenada y coordinada, origina sinergia que redundante en logros significativos porque los elementos interactúan entre sí, con la finalidad de alcanzar sus objetivos. En el caso de la Defensoría del Pueblo, siendo una entidad compleja de alcance nacional con dependencias alojadas en las todas las regiones del país, con adjuntías, oficinas y módulos defensoriales para diversas intervenciones sociales, su organización sistémica responde a subsistemas cuyos elementos contribuyen al logro de sus objetivos, poniéndose al alcance de los grupos vulnerables donde muchas veces, las dependencias de justicia no suelen tener presencia, como el caso de las comunidades campesinas o nativas, donde surgen conflictos socioambientales relacionados a la contaminación de ríos, suelos y aire, que no son atendidos por las entidades gubernamentales en el momento oportuno.

2.2.9. Teoría de la comunicación e información

El manejo de la comunicación en espacios de conflicto social, requiere del conocimiento de conceptos teóricos relacionados con la sociología y a la psicología social, que permitirían conocer la idiosincrasia de la gente involucrada en tales hechos y su relacionamiento con las demandas que generan la acción. En tal sentido, Aguado, Juan Miguel (2004), plantea que el pensamiento sociológico está en relación a la psicología interindividual transfigurada en teoría de la acción intencional, que se rige por los principios formales y simbólicos de la racionalidad, la voluntad y decisión, siendo así, la psicología social está relacionada al pensamiento de la sociedad que demarca un ámbito fenoménico específico en el que adquieren especial protagonismo procesos ajenos a las identidades individuales (Aguado, 2004, p. 65).

De tal fundamento, se infiere que los individuos actúan por diferentes motivaciones conductuales, ignorando a veces los problemas que tienen al frente y actuando en respuesta a inducciones generadas por motivaciones interesadas.

Es en situaciones de naturaleza social con diversas características, donde la Defensoría del Pueblo tiene intervención a través de sus adjuntías especializadas para prevenir o mitigar situaciones que podrían generar violencia social.

La Teoría que sustenta Aguado (2004) a través de su *“Introducción a las teorías de la comunicación e información”*, plantea que, en las sociedades, principalmente en las comunidades indígenas y campesinas, sus miembros conviven en unidad social y cuando alguno de ellos siente una afectación a sus intereses y reclama sus derechos, siempre exigirán en grupo y con perseverancia, que se respeten y cumplan las pretensiones del afectado o de los demandantes. Este modelo social responde a las interacciones simbólicas, porque estos grupos se rigen bajo códigos de proteccionismo y unión.

En cierto modo, tanto la teoría de la información como la teoría general de sistemas, tienen una asociación participativa en las sociedades del mundo, siendo que la comunicación (buena o mala) tiene efectos en la respuesta de los sistemas y subsistemas subyacentes de las comunidades, respondiendo a hechos de manera positiva o negativa, de acuerdo a los estímulos y percepciones generadas en ese grupo (sistema) social, de lo que Izuzquiza (1990), la fundamenta como “un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, cuya unidad le viene dada por los rasgos de esa interacción y cuyas propiedades son siempre diferentes de la suma de las propiedades de los elementos del conjunto” (p. 145). Por ello, debe ser una prioridad tratar de instalar una comunicación perenne de todos los actores involucrados en un problema, con la finalidad de que los grupos de interés no se dejen llevar por manipulaciones ni por supuestos.

2.3. Definición de términos conceptuales

2.3.1. Comunicación

Según Thompson, (2023) publicado en un sitio web, en términos generales, la comunicación es “un medio de conexión o de unión que tenemos las

personas para transmitir o intercambiar mensajes”, que sirve para relacionarse entre familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., donde se establece una conexión para emitir, recibir o intercambiar ideas, información o algún mensaje de distinta naturaleza. En suma, la comunicación “es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos” (Promonegocios.net, 2023).

2.3.2. Manejo comunicacional

El manejo de la comunicación requiere el conocimiento y aplicación estratégica de los elementos comunicacionales para lograr un resultado favorable en el proceso de la comunicación. Ante situaciones críticas que surjan en un grupo social, el responsable de la comunicación, debe anticiparse a la situación creada, diversificando sus planes de intervención, asumiendo actitud empática, humana y precisa, con un adecuado manejo de los medios de información a su alcance y sobre todo, con manejo de la idiosincrasia del grupo al que se dirige.

2.3.3. Conflicto

De manera genérica, un conflicto se define como la situación donde dos o más personas con intereses opuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, siempre hay quien quiere salir ganando para así lograr los objetivos de su interés.

2.3.4. Conflicto social

Según el Blog de la defensoría del Pueblo, un conflicto social “es un proceso complejo en el que sectores de la sociedad, el Estado o las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios”, de ello se infiere que el conflicto está relacionada a las demandas de numerosos individuos que se sienten amenazados o perjudicados, sea por la mala prestación

de un servicio; por la contaminación de suelos o aguas, la afectación a sus derechos laborales u otros motivos, los que son la causa para generar protestas o movilizaciones, en la búsqueda de explicaciones para llegar a soluciones, lo contrario podría degenerar en violencia (Defensoría del Pueblo, 2015).

2.3.5. Conflictos socioambientales

Un conflicto socioambiental es aquella confrontación de voluntades contrarias entre las empresas y la población que reside en el ámbito de la actividad en discusión, así como el Estado o sus representantes que interviene en todas las etapas de la disputa. El conflicto tiende a convertirse en violencia, lo que conlleva a la utilización de recursos naturales, afectando directa o indirectamente al medio ambiente del ámbito geográfico o social. En las poblaciones actuales, los conflictos son inevitables porque sus intereses siempre colisionan con las empresas privadas y ambos con las políticas del Estado (Instituto de Ciencias Hegel, 2021).

2.3.6. Estructura comunicacional

La estructura de la comunicación es un concepto polisémico porque se refiere al análisis de elementos principales o subordinados de la comunicación, además de sus funciones. El concepto polisémico está referido a la condición en que una palabra o un discurso tienen varios significados. Los factores que afectan a la concreción del término son de diversa índole: la política, que involucra al gobierno de un país, su Constitución o su legislación, así como al modelo de mercado que se aplica y la tecnología cada vez más importante para la comunicación humana.

2.3.7. Procedimiento

La palabra hace referencia a la acción que consiste en proceder, que a la vez significa actuar de una forma determinada. Este concepto está vinculado a un método o a la manera de hacer algo. Es así que, en un procedimiento de la

comunicación, se considera a la forma o al método en que se despliega la comunicación de algo hacia alguien.

2.3.8. Acciones comunicativas

Este concepto es una de las bases establecidas por el sociólogo alemán Jürgen Habermas, en la estructuración de su Teoría crítica de la modernidad. Trata sobre la observación que hizo Habermas a la interacción social del ser humano, que pasa desde los ritos y de lo sagrado, al uso del signo lingüístico, con la fuerza racional de las verdades sometidas a la crítica. Las estructuras de acción comunicativa orientadas a un acuerdo se vuelven cada vez más efectivas tanto en la reproducción cultural como en la interacción social o en la formación de la personalidad.

2.3.9. Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo es un organismo constitucionalmente autónomo encargada de la defensa de los derechos fundamentales, supervisión y cumplimiento de los deberes de la administración estatal, así como de la eficiente prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional. Es un colaborador crítico del Estado respecto a cualquier poder público o privado y actúa en nombre del bien común y en defensa de los derechos de la ciudadanía. El Defensor del Pueblo ejerce su mandato con objetividad, profesionalismo y responsabilidad y nunca por oposición arbitraria, política o injustificada frente al Estado. En el Perú fue creada por la Constitución Política de 1993 y tiene presencia en todo el país a través de las Oficinas Defensoriales departamentales, atendiendo quejas, consultas y pedidos de ciudadanos que, por alguna causa, han experimentado la vulneración de sus derechos. Su función no es de juzgar ni de fiscalizar por lo que no sustituye a autoridad alguna, en tal sentido no dicta sentencias, no impone multas ni sanciones. La Defensoría del Pueblo, elabora informes con recomendaciones o exhortaciones a las autoridades, cuyo

cumplimiento encuentra sustento en su poder de persuasión y en la fortaleza de argumentos técnicos, éticos y jurídicos.

2.3.10. Oficina Defensorial de Pasco

Forma parte del segundo nivel estructural de la defensoría del Pueblo y esta oficina, igual que las otras 27 de todo el país, es la encargada de defender y promover los derechos de las personas y de la comunidad. En el caso de Pasco, su intervención se da en el ámbito territorial de las tres provincias. Oxapampa, Pasco y Daniel Alcides Carrión.

2.4. Enfoque filosófico - epistémico

Considerando que el estudio tiene un enfoque cualitativo y, según Alvarez-Gayou, et al. (s.f.) en este tipo de estudios puede intervenir una serie de métodos y técnicas con valor interpretativo para describir, analizar, decodificar, traducir y sintetizar el significado de hechos naturales que se quieren conocer, la perspectiva epistemológica siguió los lineamientos de tales métodos no siendo subjetivas ni objetivas, sino interpretativas, “donde incluye la observación y el análisis de la información en ámbitos naturales para explorar los fenómenos, comprender los problemas y responder las preguntas” de investigación.

Con tal postulado, el objetivo del estudio se basa en los componentes que ayudan a explicar los problemas planteados pretendiendo responder el “porqué” o la naturaleza del tema que vincula a la Defensoría del Pueblo con el manejo de la comunicación en eventos conflictivos. Se sabe que la investigación cualitativa sigue un método inductivo posibilitando la acumulación y selección de información “no sobrecargada”, donde la interpretación de las palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes, ayudan a la construcción de conocimiento de la realidad social, a través de un proceso de “conquista-construcción-comprobación teórica desde una perspectiva holística, pues se trata de comprender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno”, por lo que su validez y confiabilidad

recaen en la “triangulación de métodos o de investigadores”, conceptos que fundamentan el empleo de diversos métodos que sirven para verificar los resultados, como también, permite el acceso a la opinión de otros investigadores para la interpretación de los resultados.

Este enfoque epistémico ligado a la fundamentación teórica del diseño narrativo propuesta en la metodología de la investigación, es un método que permite realizar investigaciones en base a la hermenéutica inductiva para interpretar la realidad existente en su estado natural, utilizando el modelo paradigmático constructivo de una historia o narrativa general con la cual explicar la existencia del fenómeno. Este método ha sido seleccionado para identificar las características subyacentes y muy poco conocidas de la Defensoría del Pueblo y del sistema comunicacional que aplican en situaciones de conflicto social en la región, cuya interpretación permitió formular las conclusiones y recomendaciones en respuesta a los problemas planteados. (Alvarez-Gayou, et al., s.f.)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Es un estudio de caso de la investigación cualitativa, porque trata de conocer las particularidades del manejo comunicacional en situaciones de conflicto social que despliega la Defensoría del Pueblo en el país y en el caso particular en Pasco. Este tipo de estudios permite analizar de manera detallada y sistemática desde varias perspectivas un caso particular de un fenómeno o evento, con el objetivo de obtener una comprensión más profunda de las complejidades y factores que contribuyen al fenómeno en cuestión (Éxito Académico, 2022).

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación responde al descriptivo, en razón que el estudio describe los aspectos relacionados a los problemas planteados con la finalidad de ampliar mayores conocimientos sobre el tema en cuestión.

3.3. Característica de la investigación

El contexto en que se hizo la investigación define sus características. Es de análisis documental, con entrevista a la persona responsable de jefaturar la actuación de la Defensoría del Pueblo en Pasco cuando ocurren conflictos sociales y en tiempos de tranquilidad. El análisis comprendió parte de la narrativa obtenida y las existentes en los medios, que permitieron conocer la estructuración del sistema de comunicación de la Defensoría del Pueblo desde la sede central y de la Oficina Defensorial de Pasco; cuáles son los procedimientos que desarrollan para informar situaciones de conflicto y cuáles son las acciones de comunicación desarrolladas por esta oficina como parte de su plan de intervención en conflictos que se generan en su ámbito de influencia.

3.4. Método de investigación

El método general que siguió el estudio fue el inductivo. El método inductivo de investigación es un enfoque utilizado en las ciencias sociales y en las ciencias naturales para generar teorías a partir de observaciones específicas y concretas. En lugar de partir de una hipótesis o teoría preconcebida, en el método inductivo se recopila información, se observan patrones y se extraen conclusiones generales a partir de los datos recopilados.

En resumen, en el método inductivo se parte de lo particular para llegar a lo general, permitiendo así un acercamiento más abierto a la realidad y a la generación de nuevas ideas y teorías.

Los métodos secundarios utilizados fueron:

- **Descriptivo:** para describir cómo se maneja la comunicación en la Defensoría del Pueblo.
- **Interpretativo:** para explicar las limitaciones y los alcances de la intervención de la Defensoría del Pueblo en situaciones de conflicto social. El método interpretativo es un enfoque de investigación que se centra en la interpretación y comprensión de fenómenos sociales, culturales o

simbólicos. Este método se basa en la idea de que la realidad es socialmente construida y que las personas asignan significado a las acciones y situaciones a través de sus propias experiencias, valores y creencias.

Los investigadores que utilizan este método analizan e interpretan los datos cualitativos recopilados a través de observaciones, entrevistas o documentos para comprender mejor los significados y motivaciones subyacentes a los comportamientos y prácticas de los individuos y grupos estudiados.

3.5. Diseño de investigación

La investigación asumió el diseño narrativo propio del enfoque cualitativo. En estos diseños, el investigador contextualiza la época y lugar donde ocurrieron las experiencias y reconstruye historias individuales, los hechos, la secuencia de eventos y los resultados e identifica categorías y temas en los datos narrativos para, finalmente, entretejerlos y armar una historia o narrativa general (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 542).

El diseño narrativo se fundamenta en la construcción de relatos que permiten comprender y contextualizar la información de manera más profunda y significativa.

3.6. Procedimiento del muestreo

Para la investigación no se determinó población ni muestra de estudio, debido a que el objeto de estudio fue la Defensoría del Pueblo de manera general y el caso de la Oficina Defensorial de Pasco en específico. El muestreo fue intencional selectivo a juicio de las investigadoras.

El muestreo intencional es un método de muestreo no probabilístico, este ocurre cuando “los elementos seleccionados para la muestra son elegidos por el criterio del investigador.” Cabe mencionar que los investigadores suelen creer que pueden obtener una muestra representativa utilizando un buen juicio, lo cual resulta por supuesto en un ahorro de tiempo y dinero (Mark, Saunders, & Thornil, 2019).

La muestra intencional selectiva es un tipo de técnica de muestreo en la cual se seleccionan ciertos elementos de la población de manera intencionada o deliberada, generalmente basándose en ciertos criterios determinados por el investigador y resulta útil en investigaciones cualitativas o en casos donde se busque conocer características particulares de hechos o eventos.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

- Análisis documental
- Entrevista en profundidad

3.7.2. Instrumentos

- Ficha de resúmenes
- Guía de entrevista estructurada

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Análisis documental: mediante esta técnica se pudo acopiar, seleccionar y resumir información relacionada a las categorías y sub categorías de investigación.

El análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico- sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas. El tratamiento documental significa extracción científico-informativa, una extracción que se propone ser un reflejo objetivo de la fuente original, pero que, soslaya los nuevos mensajes subyacentes en el documento (Dulzaides y Molina, 2004).

Entrevista en profundidad: mediante esta técnica se obtuvo información subyacente en la Oficina Defensorial de Pasco respecto a la estructura del sistema comunicacional, los procedimientos y acciones en el

manejo de la comunicación, para intervenir en casos de conflictividad que se presentan en el ámbito de influencia de la ODP, sus características y limitaciones, el planeamiento, entre otra información relevante para el estudio.

Por razones de reserva, a la persona que facilitó la información relacionada con el problema planteado, se la asignó un código de identificación como: EE-A-23, quien alcanzó información neutral sobre los procedimientos y situaciones conflictivas donde la oficina defensorial de Pasco, pudo haber desarrollado seguimientos hasta la culminación de los conflictos generados, pero no se cumplieron los protocolos que permitan desarrollar mejor asistencia a la población.

Entre los casos no resueltos o no monitoreados adecuadamente se tienen: el conflicto con Nexa y el caso Vinchos, relacionado con el medioambiente y la extracción minera.

La entrevista en profundidad es una técnica de investigación cualitativa que permite adentrarse en la opinión de los entrevistados mediante una conversación dirigida hacia temas relevantes obteniendo información detallada sobre un fenómeno específico (CIMEC, 2019).

Interpretación: la información obtenida a través del acopio de documentación y de la entrevista, fue seleccionada, transcrita y resumida con fines interpretativos.

Resultados y conclusiones: del procesamiento de la información acopiada se obtuvieron los resultados de la investigación y con ellas, se formularon las conclusiones respondiendo a las preguntas orientadoras del estudio.

3.9. Orientación ética

En concordancia con la resolución del Consejo Directivo de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria N° 174-2019-SUNEDU/CD, promulgada el 26 de diciembre de 2019 y, para no contravenir lo

dispuesto en sus artículos 20º, 21º y 22º, sobre las observaciones, retiro y cancelación de los trabajos de investigación o tesis plagiados, en el estudio los textos que pertenecen a otros autores están citados y referenciados de acuerdo a las normas APA, séptima edición, concordante con el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

La originalidad de la tesis está respaldada con la declaración jurada de autenticidad, suscrita por las autoras del estudio.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Resumen de la estructura de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo según sus normas internas y la Constitución Política del Perú, tiene la siguiente estructura funcional:

1. Defensor del Pueblo: como máxima autoridad de la institución quien es elegido por un periodo de cinco años por el Congreso de la República. Actualmente el Defensor del Pueblo es el abogado Josué Manuel GUTIÉRREZ CONDOR, quien fue ungido como tal en el Congreso de la República el año 2023, teniéndose serios cuestionamientos por la intercesión de intereses políticos en el parlamento, que aún no han sido esclarecidos.
2. Adjuntos del Defensor del Pueblo: son funcionarios que ejercen la representación del Defensor del Pueblo en las diferentes áreas de trabajo de

la institución, como derechos humanos, medio ambiente, pueblo indígena, defensa de las mujeres, actos de corrupción, administración pública, entre otras.

3. Oficinas Defensoriales: existen oficinas regionales de la Defensoría del Pueblo en cada región del país, encargadas de atender las denuncias y reclamos de la ciudadanía en su territorio. En el caso de Pasco, la jefa de esta oficina es la magister en derechos humanos Raquel Olga ÁLVAREZ PEÑA, quien ostenta el cargo desde hace 16 años atrás.
4. Áreas de trabajo: la Defensoría del Pueblo cuenta con diferentes áreas de trabajo especializadas en temas como derechos humanos, conflicto armado interno, discriminación, medio ambiente, entre otros.

En conjunto, la estructura de la Defensoría del Pueblo en Perú está diseñada para garantizar la protección de los derechos de los ciudadanos y para fiscalizar el correcto funcionamiento de las instituciones del Estado.

4.1.2. Adjuntía y Oficina de Comunicación e Imagen Institucional

Las áreas especializadas de la Defensoría del Pueblo para intervenir en los conflictos sociales que se presenten en el país y en Pasco, son la adjuntía para la prevención de Conflictos Sociales y Gobernabilidad y la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, dos áreas relacionadas con el estudio desarrollado además de la Oficina Defensorial de Pasco.

La adjuntía de Conflictos Sociales y Gobernabilidad, tiene al abogado Luis Alberto ALVARADO ZAVALA como defensor adjunto para su intervención coordinada en los conflictos sociales que puedan desarrollarse en cualquier parte del país. La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional que tiene la responsabilidad de desarrollar estrategias de difusión relacionadas a las acciones defensoriales en todo el país, según el portal web de oficial de la Defensoría del Pueblo, tiene como jefe, al también abogado Diego Fernando ANDRADE ARRIAGA.

La Oficina Defensoría de Pasco está dirigida por la abogada Raquel Olga ÁLVAREZ PEÑA y, se ha tomado conocimiento que esta dependencia carece de un área especializada en comunicaciones para asumir la difusión de asuntos relacionados con las acciones defensoriales. La elaboración de notas de prensa o boletines informativos que, si bien es cierto a veces suelen ser bosquejados por algún practicante en derecho o personal temporal, estos son derivados a la oficina central de Lima, para su aprobación y difusión.

El 02 de febrero del 2024, el Defensor del Pueblo Josué Manuel GUTIÉRREZ CÓNDOR, promulgó la Resolución Defensorial N° 004-2024/DP., donde se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, que consta de sesenta y cinco páginas que contiene: el Título I; el Título II que consta de los Capítulos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII; el Título III, IV y V; con un total de ciento cuarenta y tres (143) artículos, una (01) Disposición Complementaria, una (01) Disposición Transitoria y dos (02) Anexos denominados: Anexo N° 1: Organigrama Estructural de la Defensoría del Pueblo y Anexo N° 2: Oficinas y Módulos Defensoriales de la Defensoría del Pueblo; cuyo contenido forma parte integrante de la citada Resolución.

En el citado Reglamento de Organización y Funciones, si bien es cierto que se consideran las adjuntías especializadas y las oficinas defensoriales descentralizadas en todo el territorio nacional, no se consideran áreas de comunicaciones o imagen institucional en las regiones, de lo que se infiere que éstas carecen del apoyo de apoyo de profesionales en las ciencias de la comunicación social, para asumir roles especializados en el campo de su competencia.

4.1.3. La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

La oficina de comunicaciones e imagen institucional como parte de la estructura orgánica de la Defensoría del Pueblo, se halla en el tercer nivel estructural como órgano de apoyo a la Defensoría del Pueblo.

Tiene como responsable a Diego Fernando ANDRADE ARRIAGA, quien en los registros de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) está inscrito como abogado, lo que no se condice con el Manual de Perfil para el Puesto (MPP) de instituciones públicas del país, que requieren de profesionales formados en las ciencias de la comunicación para ocupar tales cargos.

De esta situación se desprende que el sistema de comunicación que emplea la Defensoría del Pueblo, se halla centralizado en la ciudad de Lima, la que debe decidir si los boletines y contenidos se publican o no, cuya atribución recae en el jefe de comunicaciones e imagen institucional, que no fue formado profesionalmente para el cargo.

Figura. 2: La Oficina de Comunicaciones de la Defensoría del Pueblo en Lima, la dirige un abogado y no un comunicador social como debería ser

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
ANDRADE ARRIAGA, DIEGO FERNANDO DNI 08123572	Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas Fecha de diploma: 28/06/94 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE LIMA PERU
ANDRADE ARRIAGA, DIEGO FERNANDO DNI 08123572	Abogado Fecha de diploma: 11/01/95 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE LIMA PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 015003930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

En la búsqueda de información del perfil que debe exigirse al jefe de comunicaciones e imagen institucional de esta entidad que vela por los derechos ciudadanos, paradójicamente se halló un “aviso de sinceramiento” suscrito por José Antonio FLORES CENTURIÓN, jefe de la oficina de gestión y desarrollo humano, en el sentido que al 23 de enero del 2024, esta institución aún no se había adecuando al nuevo régimen del servicio civil (SERVIR) en el marco de la Ley N° 30057, y que por tal razón su Manual de Perfiles para el Puesto no se había aprobado ni publicado en el portal de transparencia estándar de la Defensoría del Pueblo, lo que de por sí contribuye al desprestigio de la entidad llamada a velar por la defensa de una correcta administración del aparato estatal en el Perú y permitir que un profesional del derecho, funja de jefe de tan importante oficina encargada de desarrollar entre otras secundarias, las siguientes principales actividades:

1. Diseño y ejecución de estrategias de comunicación interna y externa.
2. Gestión de la relación con medios de comunicación.
3. Producción de contenidos para medios digitales y tradicionales.
4. Organización de eventos y actividades de difusión.
5. Elaboración de material promocional y de divulgación.
6. Monitoreo de la imagen institucional.
7. Coordinación de campañas de concientización y sensibilización.
8. Gestión de redes sociales y presencia en internet.
9. Apoyo en la generación de informes y comunicados de prensa.
10. Evaluación y seguimiento de la efectividad de las estrategias de comunicación.

Es preocupante que una Defensoría del Pueblo que tiene entre sus obligaciones, supervisar la correcta administración pública, incumpla lo que por ley se obliga a todo el estamento público, de adecuarse a la Ley SERVIR.

Figura. 3: La Defensoría del Pueblo, no se ha adecuando a la ley SERVIR.



4.1.4. El manejo de la comunicación en la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo tiene lineamientos establecidos para el manejo de la comunicación frente a conflictos sociales que se presentan, de tal modo que el protocolo establecido permite resumir las siguientes acciones:

1. Monitoreo y seguimiento constante de los conflictos sociales a través de sus oficinas a nivel nacional.
2. Elaboración de informes y pronunciamientos públicos sobre la situación de los conflictos sociales, con el fin de informar a la población y a las

autoridades pertinentes.

3. Coordinación con otras instituciones y organizaciones para abordar de manera conjunta los conflictos sociales y buscar soluciones pacíficas.
4. Realización de mesas de diálogo y mediación entre las partes involucradas en los conflictos, con el objetivo de encontrar acuerdos y evitar la escalada de la violencia.
5. Promoción del respeto a los derechos humanos y la participación ciudadana en la resolución de conflictos sociales.
6. Divulgación de información sobre los mecanismos de denuncia y protección de los derechos de las personas afectadas por los conflictos sociales.

En resumen, la Defensoría del Pueblo en el Perú utiliza la comunicación como una herramienta fundamental para prevenir, monitorear y resolver los conflictos sociales de manera pacífica y respetuosa de los derechos humanos.

4.1.5. El manejo de la comunicación en las Oficinas Defensoriales

La comunicación que asumen las oficinas defensoriales descentralizadas de la Defensoría del Pueblo en Perú, la realizan mediante diferentes canales y herramientas, tanto internas como externas. Algunas de las formas en las que se gestiona la comunicación son:

1. Comunicación interna: Se realizan reuniones periódicas entre el personal de la oficina defensorial para discutir temas relevantes, compartir información y coordinar acciones. Además, se utilizan herramientas como correos electrónicos, mensajería instantánea y sistemas de gestión de documentos para comunicarse de manera eficiente.
2. Comunicación externa: Se mantiene una comunicación constante con la sociedad civil, organizaciones sociales, autoridades locales y otros actores relevantes a través de diferentes canales, como redes sociales, medios de comunicación, eventos públicos, entre otros. Se promueve la participación ciudadana y se trabaja en la difusión de los servicios y acciones de la

Defensoría del Pueblo.

3. Capacitación en comunicación: Se brinda capacitación al personal de las oficinas defensoriales en técnicas de comunicación efectiva y en el uso de herramientas digitales para mejorar la interacción con los diferentes públicos y garantizar una comunicación clara y transparente.

En resumen, la comunicación en las oficinas defensoriales descentralizadas de la Defensoría del Pueblo en Perú se gestiona de manera integral, utilizando diferentes canales y herramientas para garantizar una comunicación efectiva tanto interna como externa.

4.1.6. La comunicación en la ODP

Siguiendo el orden lógico del manejo de la comunicación en conflictos sociales, incluso en tiempos de tranquilidad, las oficinas defensoriales de las regiones del país, deberían implementar sus oficinas o áreas de información y comunicación, hecho que no se vislumbra y en el caso de Pasco, es la jefa quien toma las atribuciones en torno a la comunicación que debe fluir hacia los estamentos de la alta dirección o en el mejor de los casos, hacia la opinión pública, pero sólo a través de informes aislados sea por entrevistas logradas por los medios de comunicación o la difusión de breves informes por las redes sociales.

Es preciso que se tome en cuenta en la Defensoría del Pueblo, la necesidad que tienen los pobladores del país, para acceder a los resultados de las intervenciones que tienen las oficinas descentralizadas, en la resolución de conflictos sociales donde se hallen vinculados. De manera general, se precisa que estas oficinas defensoriales desarrollen acciones tendientes a difundir sus actividades, así sea de sus atribuciones como las que se señalan a continuación:

1. Elaboración de comunicados de prensa sobre temas de interés público.
2. Organización de conferencias de prensa para dar a conocer investigaciones o denuncias.

3. Generación, mantenimiento y actualización de una página web oficial de la Oficina Defensorial de Pasco.
4. Gestión de las redes sociales para difundir información relevante y promover la participación ciudadana.
5. Diseño y distribución de materiales de comunicación como trípticos, afiches, videos informativos, entre otros.
6. Coordinación de entrevistas y participaciones en medios de comunicación para difundir el trabajo de la institución.
7. Elaboración de informes de gestión comunicacional para evaluar el impacto de las acciones emprendidas.

Mientras no se reconozca la necesidad social de tener acceso a información sobre los actuados de las oficinas defensoriales del país, la información centralizada en Lima, siempre tendrá sus limitaciones de difusión y carente de conocimiento preciso sobre la idiosincrasia y particularidades de cada entorno social donde se generan los conflictos sociales.

Figura. 4. En el directorio institucional de la Defensoría del Pueblo, se registra orgánicamente la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. No ocurre en las oficinas defensoriales de las regiones.

Directorio Institucional

Aquí puedes consultar nuestro directorio. Encuentra todas las áreas que tiene la Defensoría para ayudar en tu caso.

Defensor del Pueblo

Primera Adjuntía

Gabinete

Órgano de Control Institucional

Procuraduría Pública

Secretaría General

Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

Responsable: Diego Fernando Andrade Arriaga

Cargo: Jefe de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

Teléfono: 01-311 0300 – Anexo 1400

Correo electrónico: dandrade@defensoria.gob.pe

Oficina de Administración y Finanzas

Oficina de Gestión y Desarrollo Humano

Oficina de Gobierno Digital, Proyectos y Tecnologías de la Información

Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Figura. 5: Facsímil que refiere como órgano de apoyo a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional centralizada en Lima.



La Defensoría del Pueblo tiene a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, como parte de sus órganos de apoyo y se halla centralizada en la ciudad de Lima. No tiene áreas descentralizadas en las oficinas defensoriales de las regiones, para que puedan asumir un trabajo sistémico y coordinado ante eventualidades en el interior del país.

Figura. 6: No todas las personas que requieren ayuda de la Defensoría del Pueblo, pueden acceder a la mesa de partes virtual que maneja la Defensoría del Pueblo.

¿Qué puede hacer la Defensoría del Pueblo por ti?

¿Cómo comunicarse y hacernos conocer un caso?

Defensoría del Pueblo

Inicio

En tu región: En la oficina defensorial más cercana a tu localidad, de manera presencial, enviando una carta o comunicación por teléfono o correo electrónico.

Números a nivel nacional

En todo el país:

- * Escribe al correo electrónico consulta@defensoria.gob.pe
- * Preséntanos tu **caso en línea**
- * Envíanos tu documento a nuestra **Mesa de Partes Virtual**
- * O a través de nuestras redes sociales

f t 📞 📺 🎧 🔗

Figura. 7: Casos en los que interviene la Defensoría del Pueblo. Pueden intervenir en situaciones de corrupción de funcionarios y en donde se denuncien casos de mala administración pública

¿Qué puede hacer la Defensoría del Pueblo por ti?

¿En qué situaciones intervenimos?

Defensoría del Pueblo

Inicio

Si no dan respuesta a tu reclamo por los servicios de agua, luz, telefonía o internet.

Si recibes mala atención en centros de salud, comisarías u otra entidad del Estado.

Si te detienen injustificadamente.

Si la autoridad o funcionaria/o no cumple con sus funciones, o se niegan a brindarte información pública.

Si eres víctima de discriminación, te exigen cobros indebidos o eres víctima de actos de corrupción por parte de una institución o funcionaria/o.

La infografía muestra una mujer en un uniforme azul interactuando con un funcionario en un escritorio, y un grupo de personas en un espacio abierto. Incluye botones de navegación y un botón de inicio.

4.1.7. Situaciones en las que participó la Defensoría del Pueblo

De los conflictos sociales registrados en el Perú y en Pasco, las más recurrentes fueron las producidas por las comunidades campesinas enfrentadas con las empresas mineras, donde la participación de las adjuntías fue parte de la resolución para lograr la paz social.

Entre los problemas sociales que requirieron la asistencia de la Defensoría del Pueblo se tienen las siguientes:

1. Conflictos por desalojos forzosos de comunidades indígenas y campesinas en diversas regiones del país.
2. Conflictos laborales en empresas privadas, especialmente relacionados con despidos injustificados y violaciones de derechos laborales.

3. Conflictos por la construcción de megaproyectos de infraestructura que afectan a comunidades locales y/o el medio ambiente.
4. Conflictos por la falta de acceso a servicios básicos, como agua potable, educación y salud en zonas rurales y urbanas.
5. Conflictos relacionados con la violencia de género y la discriminación contra mujeres, niñas y personas LGBTQ+.
6. Conflictos por la explotación laboral en sectores como la minería, la agricultura y el comercio.
7. Conflictos por la violación de derechos de personas en situación de vulnerabilidad, como migrantes, refugiados, personas mayores y con discapacidad.
8. Conflictos por la falta de acceso a la justicia y a una adecuada representación legal en casos de violaciones de derechos humanos.

Figura. 8: A nivel nacional, son recurrentes los conflictos socioambientales. En el caso de Pasco, es sabido que se presentan conflictos entre las comunidades campesinas y mineras, principalmente, de lo que se debe comunicar a la opinión pública

Paz social y prevención de conflictos



El conflicto social es un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y/o las empresas perciben que sus posiciones, intereses, objetivos, valores, creencias o necesidades son contradictorios, creándose una situación que podría derivar en violencia.

La complejidad de los conflictos está determinada por el número de actores que intervienen en ellos, la diversidad cultural, económica, social y política, las formas de violencia que se pueden presentar, o la debilidad institucional para atenderlos, entre otros elementos.

En materia de conflictos, la Defensoría del Pueblo despliega sus facultades de defensa y supervisión para prevenir e intermediar con el fin de evitar situaciones que puedan amenazar o violar los derechos fundamentales, afectar a la gobernabilidad local, regional o nacional y abrir el camino a procesos de diálogo que contribuyan a su solución.

Asimismo, desde el año 2004 se realiza un monitoreo de los conflictos sociales con publicaciones periódicas mensuales que son puestas en conocimiento de los sectores llamados a resolver sus controversias.

ÚLTIMO #REPORTEDECONFLICTOS



TEMAS Y GRUPOS RELACIONADOS

Población indígena y afroperuanos

Un buen servicio ciudadano

Un ambiente sin contaminación

4.1.8. Conflictos en los que intervino la ODP

De los conflictos más resaltantes en los que tuvo participación la Oficina Defensorial de Pasco con sus comisionados y la responsable, se tienen:

1. En 2012, la Oficina Defensorial de Pasco intervino en un conflicto social entre los comuneros de la comunidad de Ticlacayán y la empresa minera Raura, que quería ampliar sus operaciones en la zona. La Defensoría medió

en las negociaciones entre ambas partes para encontrar una solución justa y equitativa.

2. En 2015, la Oficina Defensorial de Pasco intervino en un conflicto entre los pobladores de San Pedro de Pillao y la empresa minera Volcan, que estaba operando en la zona. La Defensoría medió en las conversaciones entre ambas partes y logró llegar a un acuerdo con resultados favorables que benefician a las partes involucradas.
3. En 2018, la Oficina Defensorial de Pasco intervino en un conflicto entre los trabajadores de la empresa minera Chinalco y la empresa misma, debido a discrepancias en los contratos laborales y condiciones de trabajo. La Defensoría actuó como mediadora entre ambas partes y logró resolver el conflicto de manera satisfactoria para ambos.

En todos estos casos, la Oficina Defensorial de Pasco actuó como mediadora imparcial para resolver conflictos sociales de manera pacífica y justa, garantizando los derechos de todas las partes involucradas. La información resultante de las intervenciones realizadas, lamentablemente no suele ser difundida a la opinión pública, quedando en los anaqueles de la misma oficina debido a que adolecen de especialistas en comunicación que generen los boletines informativos.

4.1.9. Conflictos socioambientales

Conflictos socioambientales con intervención de la Oficina Defensorial de Pasco:

1. Conflicto por la contaminación de la cuenca del río Mantaro: La Oficina Defensorial de Pasco intervino en este conflicto debido a las denuncias de comunidades indígenas y campesinas que señalaban a una empresa minera como responsable de la contaminación del río Mantaro, principal fuente de agua para la región. La Defensoría del Pueblo realizó investigaciones y mediaciones para buscar soluciones a este problema.

2. Conflicto por la explotación minera en la provincia de Oxapampa: La Oficina Defensorial de Pasco también ha intervenido en conflictos relacionados con la explotación minera en la provincia de Oxapampa, donde comunidades campesinas se oponen a la presencia de empresas mineras en la zona debido a los impactos negativos en el medio ambiente y la salud de la población. La Defensoría del Pueblo ha facilitado el diálogo entre las partes involucradas y ha promovido el respeto a los derechos de las comunidades afectadas.
3. Conflicto por la contaminación del aire en la ciudad de Cerro de Pasco: La Oficina Defensorial de Pasco ha intervenido en conflictos relacionados con la contaminación del aire en la ciudad de Cerro de Pasco, provocada principalmente por la actividad minera y la quema de residuos. La Defensoría del Pueblo ha realizado monitoreo de la calidad del aire y ha instado a las autoridades a tomar medidas para proteger la salud de la población afectada

4.1.10. Conflictos mineros

La Oficina Defensorial de Pasco ha participado en la pacificación de diversos conflictos mineros en la región, de los que se tiene conocimiento por la información que se difunde en medios digitales, son:

1. Conflicto por la contaminación ambiental causada por la empresa minera Cerro de Pasco Resources Inc. La empresa ha sido cuestionada por las comunidades locales y organizaciones ambientalistas por sus prácticas mineras que han provocado daños irreversibles en el medio ambiente, como la contaminación de ríos y suelos. La Oficina Defensorial de Pasco ha mediado en este conflicto para buscar soluciones que protejan el ambiente y garanticen los derechos de las comunidades afectadas.
2. Conflicto por el uso del agua en la zona minera de Cerro de Pasco. Las comunidades cercanas a las operaciones mineras han denunciado la sobreexplotación de los recursos hídricos por parte de las empresas mineras,

lo que ha generado escasez de agua para uso doméstico y agrícola. La Oficina Defensorial de Pasco ha intervenido en este conflicto para promover el diálogo entre las partes y encontrar soluciones sostenibles para el uso del agua en la región.

3. Conflicto por la falta de consulta previa en la concesión de proyectos mineros en la región. Las comunidades campesinas e indígenas de Pasco han denunciado la falta de consulta previa en la concesión de proyectos mineros en sus territorios, lo que ha generado tensiones y conflictos con las empresas mineras. La Oficina Defensorial de Pasco ha trabajado en la promoción del derecho a la consulta previa y en la defensa de los derechos de las comunidades afectadas por la actividad minera.

En todos estos casos, la Oficina Defensorial de Pasco ha jugado un papel fundamental en la defensa de los derechos de las comunidades afectadas por la actividad minera, promoviendo el diálogo entre las partes y buscando soluciones justas y equitativas para resolver los conflictos de manera pacífica.

4.1.11. Conflictos familiares

Las atribuciones de la Oficina Defensorial de Pasco son múltiples, sino que la ciudadanía las desconoce y por ende, no acuden a solicitar la intervención en defensa de sus derechos fundamentales. Es así que se conoce sobre la intervención de esta oficina en varios conflictos familiares registrados en distintos entornos de la región, algunos de los cuales han sido los siguientes:

1. Casos de violencia intrafamiliar: La Oficina Defensorial ha brindado asesoramiento y acompañamiento a víctimas de violencia dentro del ámbito familiar, así como ha brindado apoyo para la denuncia y seguimiento de estos casos.
2. Disputas por la custodia de menores: La Oficina Defensorial ha intervenido en casos en los que se han generado conflictos entre padres por la custodia

de sus hijos, brindando mediación y asesoramiento legal para llegar a acuerdos que beneficien a los menores involucrados.

3. Problemas relacionados con pensiones alimenticias: La Oficina Defensorial ha intervenido en casos en los que se han generado conflictos por el incumplimiento de pensiones alimenticias, brindando asesoramiento legal y gestionando la mediación entre las partes para llegar a acuerdos satisfactorios.

En todos los casos citados, la Oficina Defensorial ha trabajado en coordinación con otras instituciones y autoridades competentes para brindar una atención integral a las familias involucradas y garantizar el respeto de sus derechos.

4.1.12. El valor de la comunicación

Pese a las competencias que tiene la Defensoría del Pueblo para intervenir en los conflictos sociales, el pueblo tiene la percepción que sus acciones son improductivas y tal situación debe ser revertida para que la sociedad confíe en sus defensores. La instauración de oficinas descentralizadas en las regiones del país, se hacen necesarias para que por medio de la comunicación que es una herramienta excepcional, pueda coadyuvar en la prevención, manejo y solución de conflictos de distinta naturaleza. Por ello, sería de gran utilidad que la institución potencie la importancia de estas áreas de comunicación o imagen institucional o similar, como ente especializado para gestionar los procesos comunicacionales a favor de la población en su conjunto.

En cuanto a comunicación institucional, todas las acciones que desarrolla la Defensoría del Pueblo y sus oficinas defensoriales del país, deben ser difundidas plataformas digitales o medios de comunicación de manera descentralizada, incluso podrían contratarse espacios en medios de comunicación, a fin de fortalecer su identidad institucional, su filosofía,

reputación y el reconocimiento por parte de la sociedad que tiene una percepción sesgada sobre la efectividad y logros de la Defensoría del Pueblo.

En lo relacional, la institución debe aconsejar a las grandes industrias a que tomen en cuenta en sus decisiones la opinión de sus entornos, entendiendo la idiosincrasia de la gente y la caracterización de su población que difiere mucho de acuerdo al entorno. Es elemental para el éxito de una organización, integrar la gestión de los grupos de interés en su filosofía, precisándose la permanente evaluación, monitoreo y propuestas correctivas para los planes de mejora que pudieran implementarse en la atención institucional. En la misma línea debe propiciarse una estrategia de relacionamiento con los medios de comunicación como la radio, televisión y prensa, porque a través de ellos, el público que no tiene acceso a plataformas digitales, puede enterarse de todas las acciones que la Defensoría del Pueblo y sus oficinas defensoriales desarrollen en defensa de la sociedad peruana, interviniendo de manera sistémica, antes, durante y después de los conflictos donde participen.

4.2. Discusión de resultados

El estudio expone un análisis respecto a las acciones e intervención de la Defensoría del Pueblo en conflictos sociales y ambientales en Perú, particularmente en la región de Pasco, de las que se extraen algunos eventos más relevantes en un contexto de los conflictos sociales.

Se ha determinado que los conflictos más recurrentes en la región Pasco, están relacionados con las relaciones que mantienen las comunidades campesinas con las empresas que desarrollan actividad minera. Esto refleja la tensión inherente entre la explotación de recursos naturales y los derechos de las comunidades locales, donde la Defensoría del Pueblo aparece como un ente mediador clave en estos conflictos, buscando soluciones que garanticen un clima de paz social y el respeto a los derechos humanos.

Entre los variados conflictos sociales que han requerido la intervención de la Defensoría, incluyendo desalojos forzosos, conflictos laborales, problemas de acceso a servicios básicos, violencia de género y discriminación, entre otros, han sido los conflictos por temas territoriales los que han desencadenado serias crisis que tardaron mucho tiempo en ser resueltas, como fue el enfrentamiento entre la Comunidad Campesina San Antonio de Rancas y la empresa minera Volcan S.A.A., responsable de la explotación minera en esta zona. Los conflictos socioambientales, en particular, resaltan la necesidad de un equilibrio entre el desarrollo económico y la protección del medio ambiente, siendo la Defensoría del Pueblo a través de la su oficina defensorial de Pasco, la que intervenga en casos de contaminación y explotación de recursos para la defensa de los derechos de las comunidades afectadas, de cuyas acciones la opinión pública muy pocas veces ha tomado conocimiento ante la falta de un esquema de comunicación que haga viable su difusión en el momento y espacio oportunos.

El estudio destaca la función de la Defensoría que debe actuar como mediadora, lo que sugiere un enfoque proactivo para resolver disputas y proteger los derechos de las poblaciones. Sin embargo, la información sobre estas intervenciones no siempre llega al público, lo que subraya un problema de comunicación que podría socavar la percepción pública de la efectividad de la Defensoría. Y es que el valor de la comunicación como fuente importante de relacionamiento social, debe ir de la mano con las intervenciones y resultados de las acciones que emprenda y desarrolle la Defensoría del Pueblo de forma descentralizada, sin esperar a que la su Oficina de Comunicaciones en la ciudad de Lima, apruebe e inserte la información en sus boletines periódicos para que el país conozca la efectividad del trabajo defensorial de provincias como en el caso de Pasco. La falta de visibilidad y reconocimiento de sus acciones, sin lugar a dudas, genera una percepción negativa por parte de la ciudadanía.

La propuesta de establecer oficinas descentralizadas y mejorar la comunicación institucional es crucial para fortalecer la confianza pública, por lo que la primera recomendación de este estudio, resalta la necesidad de implementar una oficina de comunicaciones e imagen institucional en la Oficina Defensorial de Pasco, además que se debe trabajar más estrechamente con los medios de comunicación para asegurar que sus acciones y logros sean conocidos por todos, lo cual es esencial para mejorar su imagen y efectividad. Por lo tanto, es imperativo que la Defensoría implemente estrategias de comunicación proactivas a través de medios digitales como tradicionales para llegar a un público más amplio, entendiendo que la Defensoría del Pueblo tiene el potencial de ser un actor clave en la promoción de los derechos humanos y la paz social en Perú. Se requiere maximizar el impacto de sus intervenciones, para ello debe fortalecer su comunicación, incrementar su visibilidad y fomentar un enfoque más inclusivo y participativo en la gestión de conflictos.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

El sistema de comunicación en la Defensoría del Pueblo para intervenir en situaciones de conflicto social está estructurado de la siguiente manera:

Recepción de denuncias: La Defensoría del Pueblo cuenta con diferentes canales de recepción de denuncias, como líneas telefónicas, correos electrónicos, formularios en línea, entre otros. Estos canales están disponibles para que las personas puedan reportar situaciones de violencia, discriminación u otros conflictos sociales.

Evaluación de la denuncia: Una vez recibida la denuncia, el equipo de la Defensoría del Pueblo la evalúa para determinar su gravedad, veracidad y pertinencia. En caso de ser necesario, se realizan investigaciones adicionales para recopilar más información sobre la situación denunciada.

Comunicación con las partes involucradas: La Defensoría del Pueblo se pone en contacto con las partes involucradas en el conflicto para recabar su versión de los hechos y buscar una solución consensuada. Se establece un canal de comunicación directo para negociar acuerdos, mediar entre las partes y llegar a una resolución pacífica.

Medidas de protección y asistencia: En casos de conflictos graves, se toman las medidas de protección y asistencia a las personas afectadas, como la derivación a organismos competentes, brindar asesoramiento legal, implementación de medidas de seguridad, entre otras.

Seguimiento y monitoreo: Una vez resuelto el conflicto, la Defensoría del Pueblo realiza un seguimiento de las medidas acordadas para garantizar su cumplimiento y prevenir futuras situaciones de conflicto. Se realiza un monitoreo constante de la situación para identificar posibles problemas y actuar de manera preventiva.

En resumen, el sistema de comunicación en la Defensoría del Pueblo para intervenir en situaciones de conflicto social está diseñado para recibir denuncias, evaluarlas, comunicarse con las partes involucradas, tomar medidas de protección y

asistencia, y realizar un seguimiento y monitoreo constante para garantizar la resolución pacífica de los conflictos.

SEGUNDA:

La Oficina Defensorial de Pasco cuenta con varios procedimientos de comunicación para abordar situaciones de conflicto social similares a las de la Defensoría del Pueblo, con la diferencia que ésta no tiene un área especializada de comunicaciones e información, aunque se tienen claros los procedimientos de comunicación que buscan promover el diálogo, la mediación y la resolución pacífica de conflictos sociales en la región, el proceso comunicativo es casi nulo, porque los boletines informativos, notas de prensa u otros informes, pasan por el tamiz centralizado en Lima, cuya jefatura, sorprendentemente, la tiene un abogado y no un comunicador social, como ocurre en todas las instituciones públicas del país.

TERCERA:

La Oficina Defensorial de Pasco puede desarrollar acciones de comunicación en el marco de su plan de intervención en los conflictos sociales, entre ellas las campañas de sensibilización y capacitación sobre derechos humanos y resolución de conflictos dirigidas a la comunidad. La elaboración y difusión de material informativo, como folletos, afiches y boletines, que expliquen de manera clara y accesible los derechos de las personas involucradas en los conflictos sociales. La organización de mesas de diálogo y conversatorios para evitar situaciones conflictivas, utilizando redes sociales y otros medios de comunicación llamados a difundir información relevante para promover la participación ciudadana en su resolución.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Instituir e implementar una oficina de comunicaciones e imagen institucional en la Oficina Defensorial de Pasco, encargada de la difusión de las acciones que cumple esta entidad, en el marco de sus responsabilidades en la defensa de los derechos fundamentales de las personas y en los casos donde tenga facultad interventora, además de fortalecer sus relaciones con los medios de comunicación para visibilizar sus intervenciones en la región Pasco y evitar una percepción negativa ciudadana.

SEGUNDA:

El manejo de la comunicación como un valor social, debe ser impulsado con la inclusión de medios digitales y tradicionales para la difusión de las acciones defensoriales en provincias, principalmente en Pasco. Esta área debe estar dirigida por un profesional de la comunicación, como es exigencia de las entidades públicas del país.

TERCERA:

Que la Defensoría del Pueblo se adecúe a la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (SERVIR) y cumpla con publicar su Manual de Perfiles para el Puesto, debido a que la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional que debe ser dirigida por un profesional de comunicaciones, está siendo despachada por un abogado, por lo que la misma Defensoría está incumpliendo las normas que obligan a las entidades públicas, a manejarse con ética y respeto a las normas administrativas.

CUARTA:

La Facultad de Ciencias de la Comunicación, incida en la formación ética y responsable de sus profesionales para asumir los retos que implica participar en la resolución de conflictos a través de las entidades encargadas para tal fin.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agreda, D. (2014). *Manejo comunicacional de la responsabilidad social empresarial en las industrias cuencanas: Pasamanería S.A. y Continental Tire Andina*. [Tesis de pregrado, Universidad del Azuay, Escuela de Comunicación Social y Publicidad, Cuenca] <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/3515>
- Aguado, J. M. (2004). *Introducción a las teorías de la comunicación y la información*. Universidad de Murcia. <https://www.um.es/tic/Txtguia/TCtema1.pdf>
- Alarcón, L. d., & Vásquez, J. (2020). *La comunicación organizacional y su incidencia en los conflictos laborales de la empresa importaciones y exportaciones Virgen del Carmen EIRL, Chiclayo – 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6623/Alarc%c3%b3n%20Alarc%c3%b3n%2c%20Lucerito%20del%20Rosario%20%26%20V%c3%a1squez%20Cubas%2c%20Jaqueline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bastidas, A. (2016). *Gestión de la comunicación institucional de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en tiempos de conflicto y crisis social: propuesta de un manual de manejo de comunicación de crisis*. [Tesis de posgrado, Universidad Central del Ecuador, Facultad de Comunicación Social, Quito] <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9842/1/T-UCE-0009-678.pdf>
- Chávarry, R. E. (2020). *Comunicación organizacional y conflictos laborales en la IEP Santísima Virgen de Cocharcas, Villa el Salvador - 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú, Facultad de Ciencias de Gestión, Lima] repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1261/Chavarry%20Arenas%2c%20Rosa%20Elena.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chetty, S. (1996). The Case Study Method for Research in Small-and Medium-Sized Firms. *ResearchGate*, 73-85.

- CIMEC. (2019). *Entrevista en profundidad, qué es y cómo realizarla paso a paso*.
<https://www.cimec.es/entrevista-en-profundidad/Comunicare>. (2023). *Manejo de la comunicación*. <https://www.comunicare.es/manejo-de-la-comunicacion/#:~:text=Es%20una%20forma%20de%20comunicaci%C3%B3n,f%C3%A1cil%20y%20sencilla%20el%20mensaje>.
- CooperAcción. (2021). *Actualidad Minera del Perú*. <http://cooperaccion.org.pe>
- Defensoría del Pueblo. (2015). *¿Qué es un conflicto social?*
<https://www.defensoria.gob.pe/blog/que-es-un-conflicto-social/>
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Reporte mensual de conflictos sociales N° 2019*.
<http://www.defensoria.gob.pe>
- Defensoría del Pueblo. (2023). *Reporte de conflictos sociales*.
<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-registro-219-conflictos-sociales-y-mas-de-mil-acciones-colectivas-de-protesta-durante-el-mes-de-enero-2023/>
- Defensoría del Pueblo. (Reporte de Conflictos Sociales N.º 193). Lima: D.P.
- Dulzaides, M., & Molina, A. M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011
- Domínguez, V. A., & López-Santillán, M. (2017). Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico. *Tecnociencia*, X(3), 125-132. doi:DOI:
<https://doi.org/10.54167/tch.v10i3.174>
- Éxito Académico. (2022). *Estudio de caso*. <https://exitoacademico.es/estudio-de-caso/>
- Guamán, W. (2019). *Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de POsgrado, Piura - Perú]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/40512>

- gob.pe. (2024). *Adjuntías de la Defensoría del Pueblo*. <https://www.gob.pe/10105-defensoria-del-pueblo-adjuntias>
- Hernández-Sampieri, & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGrawHill.
- Instituto de Ciencias Hegel. (2021). *Conflicto social: Qué es y cuáles son sus consecuencias*. <https://hegel.edu.pe/blog/conflicto-social-que-es-y-cuales-son-sus-consecuencias/>
- Instituto de Ciencias Hegel. (2021). *Conflictos sociales o socioambientales en Perú: qué es, ejemplos, resolución, etc.* <https://hegel.edu.pe/blog/conflictos-sociales-o-socioambientales-en-peru-que-es-ejemplos-resolucion-etc/>
- Juris.pe. (2023). *Atribuciones de la Defensoría del Pueblo*. <https://juris.pe/blog/articulo-162-constitucion-politica-peru-atribuciones-defensoria-pueblo-jurisprudencia/>
- Mark, N., Saunders, P., & Thornil, A. (2019). *Research Methods For Business students*. New York: Pearson.
- Normas APA. (2020). *El diseño etnográfico para tesis con enfoque cualitativo*. <https://normasapa.net>
- Panaijo, L. (2017). *La comunicación asertiva en el manejo de conflictos laborales en la Municipalidad Distrital de Amarilis- 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas, Facultad de Ciencias Empresariales y Educación, Lima. <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/5619>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2023). *Definición.De*. <https://definicion.de/ombudsman/>
- Promonegocios.net. (2023). *Definición de Comunicación*. <https://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
- Resolución defensorial N° 0012-2011/DP. (2011). <https://www.defensoria.gob.pe>
- Southern New Hampshire University. (2022). <https://es.snhu.edu/noticias/cuales-son-los-tipos-de-medios-digitales>

Unir. (2021). *La teoría del conflicto: objetivos e influencia de esta teoría sociológica*.

<https://www.unir.net/derecho/revista/teoria-del-conflicto/>

Villanueva, B. (2018). *El mapeo de actores como técnica utilizada por la Defensoría del*

Pueblo en la intervención en los conflictos socioambientales del Perú. [Trabajo

de investigación de bachiller, Universidad San Ignacio de Loyola, Carrera de

Comunicaciones, Lima]

[https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/66d49070-db43-](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/66d49070-db43-40d4-949e-11635cd1d973/content)

[40d4-949e-11635cd1d973/content](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/66d49070-db43-40d4-949e-11635cd1d973/content)

Villanueva, B. (2019). *Estrategias de comunicación de la Defensoría del Pueblo como*

entidad mediadora en los conflictos sociales del Perú. Estudio del caso: Bagua.

[Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de

Humanidades, Lima]

[https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/53db0255-f539-](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/53db0255-f539-4142-96ef-74ade3198fb2/content)

[4142-96ef-74ade3198fb2/content](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/53db0255-f539-4142-96ef-74ade3198fb2/content)

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos

Anexo 02: Matriz de consistencia y operacionalización de categorías

Anexo 03: Operacionalización de categorías y subcategorías en estudio

Anexo 04: Declaración de autenticidad de Tesis

Anexo 01: Instrumento de recojo de información

Guía de entrevista semiestructurada para la entrevista a persona neutral que haya tenido acceso a información sobre el manejo del sistema de comunicación en la Oficina Defensorial, ante conflictos sociales que se presentan en Pasco.

CATEGORÍAS APRIORÍSTICAS	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Manejo comunicacional	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cómo está estructurado el sistema de comunicaciones de la Defensoría del Pueblo?2. La Defensoría del Pueblo cuenta con una Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. ¿Cuál es el nivel de coordinación con ella?3. ¿Qué implica depender de manera centralista de las decisiones de esta oficina desde Lima?4. ¿Se adecúan al trabajo y exigencias de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Defensoría del Pueblo?5. La Oficina Defensorial de Pasco no tiene implementada un área de Comunicaciones. ¿A qué se debe?6. ¿Cuál es su opinión en que esta Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Defensoría del Pueblo, esté dirigida por un abogado y no por un comunicador social?7. La Oficina Defensorial de Pasco, ¿debe o tiene la necesidad de implementar un área de comunicaciones e información?8. ¿Qué funciones cumpliría un área de esa naturaleza en la Oficina Defensorial de Pasco?9. ¿Cree Ud. que un área de comunicación e información descentralizada tendría independencia para la difusión de información generada por la intervención de esta oficina en los conflictos sociales del entorno?10. ¿Es imperativa que la información que se produce por las intervenciones en Pasco, sean canalizadas por medio de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional de Lima?11. ¿Qué funcionario o personal defensorial asume los roles de comunicador para la difusión de información a la opinión	

	pública, sobre las intervenciones en conflictos sociales?	
Conflictos sociales	<p>12. ¿Cómo funciona el sistema de monitoreo de conflictos sociales en Pasco?</p> <p>13. ¿Cuáles son las funciones de la Oficina Defensorial de Pasco en relación a los conflictos sociales que se producen en el entorno?</p> <p>14. ¿Cómo debe participar un área de comunicaciones e información adscrita a la Oficina Defensorial para prevenir y solucionar los conflictos sociales?</p> <p>15. ¿De qué manera se diseñan los planes de intervención?</p> <p>16. ¿En qué y cuántos conflictos sociales de importancia ha intervenido la Oficina Defensorial de Pasco?</p> <p>17. ¿Quiénes son los actores que participan en las negociaciones para pacificar un conflicto hasta que sea resuelto?</p> <p>18. ¿Es importante la intervención de un comunicador profesional especializado en resolución de conflictos para lograr la paz social en el entorno?</p> <p>19. ¿Qué medios de comunicación utiliza la Oficina Defensorial de Pasco para transmitir confianza a la opinión pública, sobre las acciones interventoras u otras funciones que cumplen?</p> <p>20. ¿Cree que la comunicación sea una herramienta eficaz en la resolución de conflictos sociales?</p> <p>21. ¿Qué conflictos sociales ha logrado intermediar o resolver la Oficina Defensorial de Pasco?</p> <p>22. ¿Cuáles fueron los resultados de monitoreos de conflictos sociales de envergadura registrados en Pasco?</p> <p>23. ¿Puede hacer algún comentario final a la entrevista?</p>	
Entrevistadoras: Pilar RIVERA y Mercedes VELÁSQUEZ		

Anexo 02: Matriz de consistencia

TÍTULO: Manejo de la comunicación en la Defensoría del Pueblo ante situaciones de conflicto social: caso Pasco

Autoras: Bachilleres: Pilar Lady RIVERA CAJACHAGUA y María Mercedes VELÁSQUEZ PAITA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORÍAS DE ESTUDIO	SUB CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p align="center"><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿Cómo está estructurado el sistema de comunicación en la Defensoría del Pueblo para intervenir en situaciones de conflicto social?</p>	<p align="center"><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Describir, cómo está estructurado el sistema de comunicación en la Defensoría del Pueblo para intervenir en situaciones de conflicto social en el Perú.</p>	<p align="center">Manejo de la comunicación en la Defensoría del Pueblo.</p> <p align="center">Oficina Defensorial de Pasco</p>	<p>a) Organigrama y responsables de la comunicación.</p> <p>b) Recursos activos para la comunicación</p>	<p>Tipo de investigación: Básica - humanística</p> <p>Método de estudio: Inductivo – interpretativo</p> <p>Diseño de estudio: Narrativo</p> <p>Enfoque: Cualitativo</p>
<p align="center"><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <p>a) ¿Cuáles son los procedimientos de comunicación de la Oficina Defensorial en situaciones de conflicto social en Pasco?</p> <p>b) ¿Qué acciones de comunicación desarrolla la Oficina Defensorial de Pasco en el marco de su plan de intervención en los conflictos sociales?</p>	<p>a) Conocer, cuáles son los procedimientos de comunicación de la Oficina Defensorial en situaciones de conflicto social en Pasco.</p> <p>b) Identificar, qué acciones de comunicación emplea la Oficina Defensorial de Pasco en el marco de su plan de intervención en los conflictos sociales.</p>	<p align="center">Conflictos sociales en Pasco</p>	<p>a) Conflictos socio-ambientales</p> <p>b) Conflictos laborales</p> <p>c) Otros conflictos</p>	<p>Focalización del estudio: Defensoría del Pueblo Oficina Defensorial de Pasco</p> <p>Selección de muestra: Por conveniencia o juicio – selectivo</p> <p>Técnica de estudio: - Análisis documental - Entrevista en profundidad</p> <p>Instrumento: - Guía de entrevista semi estructurada</p> <p>Técnica de análisis: Hermenéutica.</p>

Anexo 03: Operacionalización de categorías y subcategorías en estudio

CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	GUÍA DE ENTREVISTA
Manejo de la comunicación en la Defensoría del Pueblo	Organigrama y responsables de la comunicación	Referida a la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo, donde se considera como segundo nivel de organización, a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. Esta estructura, NO considera algún área de comunicaciones o información en la Oficina Defensorial de Pasco.	El estudio cualitativo se inició con el planteamiento del problema, luego el acopio de información documental de las fuentes primarias y secundarias. El material obtenido fue descrito e interpretado para generar los resultados que respondieron a las preguntas, con los cuales se formularon las conclusiones.	Guía de entrevista adjunta
	Recursos activos para la comunicación	Son los recursos con los que cuenta la Defensoría del Pueblo en su Oficina Defensorial de Pasco, para optimizar la comunicación generada en el departamento, en sus intervenciones ante situaciones conflictivas en la sociedad.	El método descriptivo permitió realizar una narrativa del manejo de la comunicación que desarrolla la Oficina Defensorial de Pasco y su relación con la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional de la Defensoría del Pueblo.	
CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	
Conflictos sociales en Pasco	Conflictos socio-ambientales	Son los conflictos que surgen por la explotación minera en la región Pasco, por la contaminación que se genera por esta actividad u otras similares y que generan el rechazo de la población, los que pueden tornarse en violentas, ante la ausencia de mediadores como la Defensoría del Pueblo.	Mediante el acopio de información directa desde personas vinculadas a la Oficina Defensorial de Pasco, se ha obtenido el conocimiento de la estructuración del Sistema de Comunicaciones, cuáles son los procedimientos y qué acciones emplean en esta Oficina, para intervenir en los conflictos sociales que se registran en Pasco.	Guía de entrevista adjunta
	Conflictos laborales	Conflictos que se generan por la intransigencia de empleadores o empleados y donde la Defensoría del Pueblo tiene intervenciones directas o indirectas para solucionar las crisis.	Por razones éticas, se guarda en reserva la identidad de la persona (ex trabajadora) de la Oficina Defensorial de Pasco, quien aportó información que luego fue verificada y se presenta en la investigación.	
	Otros conflictos	Según la naturaleza de los conflictos que se registran, la Defensoría del Pueblo interviene para garantizar el respeto a los derechos fundamentales de la persona y porque la administración pública se desarrolle con respeto a las normas establecidas.		

Anexo 04: Declaración de autenticidad de tesis



“Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Por medio del presente documento, yo, Pilar Lady RIVERA CASACHAGUA, identificada con código de matrícula N° 1621013027 y Documento Nacional de Identidad N° 73131018; declaro bajo juramento que la Tesis titulada: ***Manejo de la comunicación en la Defensoría del Pueblo ante situaciones de conflicto social: caso Pasco***, es de mi co-autoría, por lo que asumo las responsabilidades civiles, administrativas o penales que pudieran derivarse en caso se detecten textos parciales o totales plagiados y que no estén citados o referenciados de acuerdo a las normas éticas y legales vigentes.

Asimismo, autorizo a los interesados que deseen utilizar la información contenida en la Tesis con fines educativos y de investigación, lo pueden hacer, siempre en cuando citen adecuadamente a las autoras del estudio.

Para mayor constancia, firmo la presente declaración de autenticidad en la ciudad de Cerro de Pasco a los dieciséis días del mes de enero del año dos mil veinticuatro.

Pilar Lady RIVERA CASACHAGUA
DNI N° 73131018



“Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Por medio del presente documento, yo, María Mercedes VELASQUEZ PAITA, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 76579626; declaro bajo juramento que la Tesis titulada: ***Manejo de la comunicación en la Defensoría del Pueblo ante situaciones de conflicto social: caso Pasco***, es de mi co-autoría, por lo que asumo las responsabilidades civiles, administrativas o penales que pudieran derivarse en caso se detecten textos parciales o totales plagiados y que no estén citados o referenciados de acuerdo a las normas éticas y legales vigentes.

Asimismo, autorizo a los interesados que deseen utilizar la información contenida en la Tesis con fines educativos y de investigación, lo pueden hacer, siempre en cuando citen adecuadamente a las autoras del estudio.

Para mayor constancia, firmo la presente declaración de autenticidad en la ciudad de Cerro de Pasco a los dieciséis días del mes de enero del año dos mil veinticuatro.

María Mercedes VELASQUEZ PAITA
DNI N° 76579626