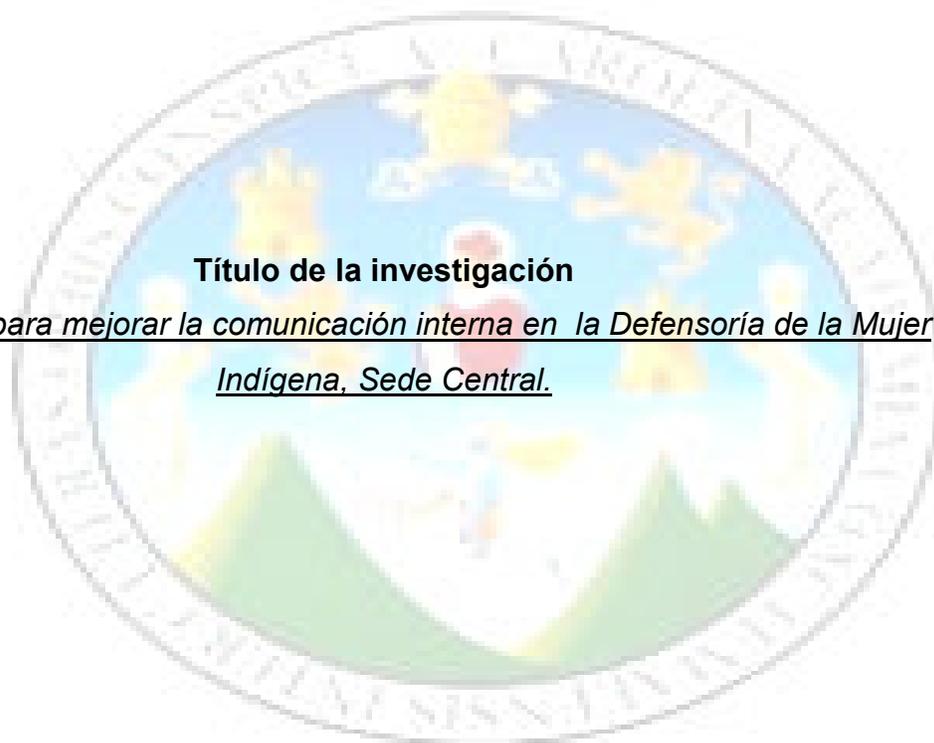


**Universidad De San Carlos De Guatemala  
Escuela De Ciencias De La Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-  
Licenciatura En Ciencias De La Comunicación**



**Título de la investigación**

**Estrategia para mejorar la comunicación interna en la Defensoría de la Mujer  
Indígena, Sede Central.**

**Ana Elizabeth Ramirez Garcia  
Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

**Guatemala, Noviembre, 2013**

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

***Director***

Licenciado Julio Moreno Chilin

***Consejo Directivo***

***Representante Docente***

M.A Amanda Ballina Talento  
Licenciado Victor Carillas Bran

***Representantes Estudiantiles***

Publicista José Jonathan Girón  
Publicista Anibal de León

***Representante Egresado***

Licenciado Michael González Batres

***Secretaria***

M.Sc. Claudia Molina

***Comisión de EPS***

***Coordinador***

M.A Julio Ochoa España

***Supervisor I***

M.A. Oneida Rodas

***Supervisor II***

Licenciado Hugo Castro

***Supervisor III***

Licenciado Elio Quim



Guatemala, octubre 23 de 2,013

Estudiante Epesista de Licenciatura  
Ana Elizabeth Ramírez García  
Carné No. 200618757  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de campo titulado: **Estrategia para mejorar la comunicación interna en la Defensoría de la Mujer Indígena, DEMI, Sede Central** y de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se da por **Aprobado por Unanimidad** del Tribunal Examinador su trabajo final y se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPSL en un número de 5 ejemplares impresos que deberá entregar a diferentes instancias así como 3 CD's con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las Bibliotecas Flavio Herrera y Central y a la Comisión de Tesis de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Hugo Rolando Castro Guzmán  
Supervisor

M.A. Onexda Rodas  
Supervisora

M.A. Marco Julio Ochoa España  
Coordinador





Guatemala, enero de 2,013

M.A. Marco Julio Ochoa España  
Coordinador EPS de Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Presente.

Estimado M.A. Ochoa España,

Yo **Ana Elizabeth Ramírez García**, quien me identifico con carné No. **200618757** e inscrito (a) formalmente para el ciclo lectivo en curso, tengo a bien comunicarle que, comprendido dentro de los parámetros legales que establece el reglamento del Ejercicio Público Supervisado, EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y en el entendido que tengo la disponibilidad de tiempo necesario para cursarlo, he decidido optar al sistema de graduación de dicha licenciatura por medio del programa que usted dirige.

Por tal razón, solicito ser aceptado (a) en el programa del EPS de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación correspondiente al año 2,013. comprometiéndome a respetar lo dispuesto en las leyes y reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala y de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Esperando ser aceptada tal solicitud, quedo a la espera de su cordial respuesta.

Atentamente,

**Ana Elizabeth Ramírez García**  
Carné No. **200618757**

Cc. Archivo personal



## Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, enero de 2013

Estudiante

**Ana Elizabeth Ramírez García**

EPS de Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Presente.

Apreciable estudiante **Ramírez García**, para su conocimiento y efectos me permito comunicarle que ha sido oficialmente aceptado (a) para optar al programa de graduación de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación denominado Ejercicio Público Supervisado, EPS bajo las condicionantes siguientes:

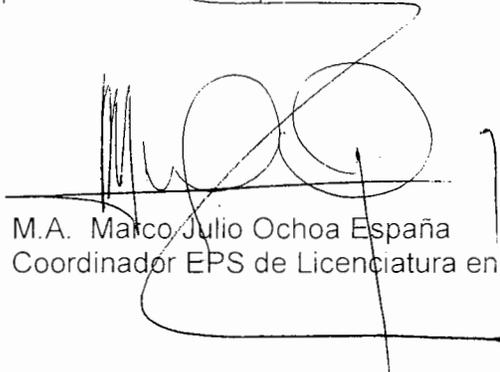
Atender a las normas y procedimientos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala, la Escuela de Ciencias de la Comunicación y la Coordinación General del EPS de la licenciatura que actuará bajo los estatutos establecidos en el reglamento interno aprobado por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica.

Cumplir a cabalidad con las fases establecidas en el EPS las cuales son de pleno conocimiento por usted, transmitido por medio del curso propedéutico impartido por esta Coordinación.

Rendir su informe de manera profesional y con la fundamentación científica que se requiere para el mismo, cumpliendo con los requisitos que para el efecto se traducen en las cartas oficiales, mismas que deberán ser incluidas en su informe final.

No habiendo más que hacer constar, quedo de usted a sus ordenes.

Deferentemente,



M.A. Marco Julio Ochoa España  
Coordinador EPS de Licenciatura en CC.



cc. expediente estudiantil  
cc. archivo Coordinación

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)



Defensoría de la Mujer Indígena

Guatemala, Abril 10 de 2013  
Of. RRHH-154-2013/memg

PEM Isaac  
Coordinador EPS de Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Estimado Licenciado Ochoa España:

Reciba un cordial saludo de bienestar en el desarrollo de sus actividades diarias a favor de la educación guatemalteca.

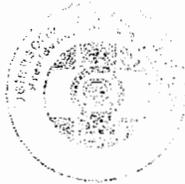
La Defensoría de la Mujer Indígena –DEMI-, fue creada mediante el Acuerdo Gubernativo 525-99 de fecha 19 de julio de 1999 de la Presidencia de la República y sus Reformas, Acuerdo Gubernativo No. 483-2001 de fecha 13 de noviembre de 2001, Acuerdo Gubernativo No. 442-2007 de fecha 25 de septiembre de 2007 y Acuerdo Gubernativo No. 38-2013 de fecha 23 de enero de 2013, con capacidad de gestión y ejecución administrativa, técnica y financiera.

Por este medio tengo el agrado de dirigirme a usted para comunicarle que la alumna **ANA ELIZABETH RAMIREZ GARCIA**, quien se identifica con número de carnè 200618757; de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala; puede realizar su EPS en la Sede Central de la DEMI.

La alumna Ana Elizabeth Ramírez García, estará bajo la Coordinación y Supervisión de la Comunicadora Social, Licenciada Ruth Betsabè Ovando Hernández

Sin otro particular me suscribo de usted, muy cordialmente.

  
Magda Evelyn Marcos González  
Encargada de Recursos Humanos  
Defensoría de la Mujer Indígena







Vo.Bo. **Gloria Esperanza Laynez Chavac**  
Defensora de la Mujer Indígena

C.C. Archivo  
c.c. Delegada Regional

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

10 ABR 2013

**RECIBIDO**  
COORDINACION EPS

Hora: \_\_\_\_\_ Ref: \_\_\_\_\_

Av. España 6-70, Zona 1, Ciudad de Guatemala • Teléfonos: (502) 2232-3491 • 2232-2429 • 2232-9916 • 2250-0140

comunicacion@demi.gob.gt • www.demi.gob.gt

Respetar y promover los derechos de las mujeres indígenas: (Un compromiso de país)



## Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, septiembre 18 de 2013

Señora  
Gloria Esperanza Laynez Chavac  
Defensora de la Mujer Indígena  
Su Despacho.

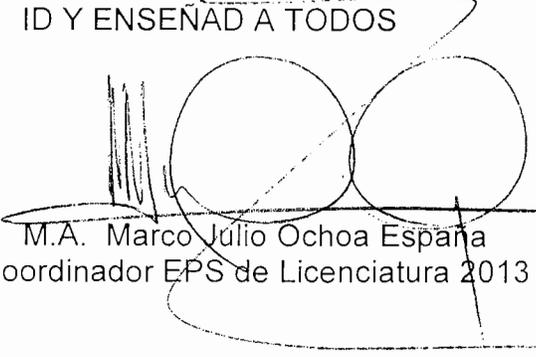
Apreciable señora Laynez Chavac, me es grato saludarle y al mismo tiempo externarle nuestro agradecimiento por haberle abierto las puertas de su institución a una de nuestras egresadas, pues sin duda alguna, sin ese gran apoyo hoy por hoy no contaríamos con una profesional más y el alto nivel académico que presenta, requisito primordial en todos nuestros egresados.

Al tiempo, utilizo la presente para informarle que nuestra egresada ha concluido su práctica profesional con ustedes, razón por la cual, además, nos permitimos invitarle a usted o, en el entendido de lo apretado de su agenda, un representante suyo nos pueda acompañar al acto de graduación de la profesional, el cual se llevará a cabo el día 9 de noviembre de 15:00 a 18:00 horas en el Aula Magna Iglú, ubicada en nuestro Campus Central.

A la espera de su grata compañía y con un profundo agradecimiento por delante, quedo de usted muy agradecido.

Deferentemente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS

  
M.A. Marco Julio Ochoa España  
Coordinador EPS de Licenciatura 2013



MJOE/mjoe.

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)

Para efectos legales únicamente la autora es responsable del contenido de este  
trabajo.

# ***Dedicatoria***

## ***DIOS, CREADOR Y FORMADOR***

En agradecimiento eterno, por permitirme la vida, sabiduría, paciencia y por su eterno amor en todo momento de mi bella vida. Porque a pesar de las dificultades en todo este proceso jamás me dejo desamparada a mí y a mi hermosa familia, manifestándose de maneras maravillosas en mi vida.

## ***A mis padres***

Antonio y Celestina, porque siempre han sido mi fortaleza y mi fuente de superación, porque ellos junto con DIOS jamás me permitieron caer en esta batalla, gracias infinitas padres hermosos.

## ***A mis hermanos***

Sergio, Nery, Amavilia, Brenda y Carolina, porque sé que llegaran mucho más lejos que yo y porque he tenido su apoyo en todo momento de este largo caminar que hemos llevado juntos, recuerden que estaré para ustedes si me necesitan.

## ***A los demás miembros de mi familia***

Que de una u otra manera han estado al pendiente de mis estudios y han contribuido a mi formación como profesional y como ser humano.

## ***A la Gloriosa y Tricentenario Universidad de San Carlos De Guatemala***

Por ser mi abrigo en estos años de estudio, porque ser San Carlita es ser un orgullo y un gran triunfo al egresar de esta casa de estudios.

## ***A la Escuela de Ciencias de la Comunicación***

Por ser parte importante en esta formación como nueva profesional de la Comunicación, recordando en ella cada experiencia vivida en sus aulas y corredores.

***A mis maestros formadores***

Desde el inicio de mis primeras letras hasta llegar a este momento como Licenciada en Ciencias de la Comunicación, cada uno de ellos dejo una huella en mi vida que me permite ser lo que hoy soy.

***A la Defensoría de la Mujer Indígena***

Por abrirme sus puertas a una nueva experiencia en mi vida, a sus autoridades y personal porque han sido personas que me permitieron conocer que existe la amistad que se valora y se recuerda por siempre.

***A mis compañeros, compañeras y amigas***

Porque en este largo caminar he conocido a personas maravillosas que han sido mi apoyo y parte de mi vida. Cada uno de ellos han sido seres que agradezco a DIOS me permitió conocer y hacer especial mi vida.

***A mis centros de trabajo***

Que en ellos he pasado momentos muy importantes y han sido mi sustento de vida en estos años de estudio, a esas personas especiales del trabajo que me apoyaron con sus palabras y gestos durante el proceso. A mis alumnas y alumnos que brindaron parte de sus enseñanzas en mi vida y porque cada gesto ha sido una motivación para seguir adelante.

***Finalmente a usted***

Que al tener este proyecto en sus manos, forma parte importante de este agradecimiento, por permitir su tiempo al leerlo.  
Y su vida ha contribuido en algún momento en la mía.

## ÍNDICE

Capítulo I.....	1
1. Anotaciones preliminares.....	1
1.1 Introducción.....	1
1.2 Antecedentes de la investigación.....	2
1.3 Justificación.....	4
1.4 Planteamiento Del Problema.....	6
1.5 Delimitación del Tema.....	7
1.5.1 Ámbito de estudio.....	7
1.5.2 Ámbito geográfico.....	7
1.5.3 Ámbito institucional.....	7
1.5.4 Ámbito población.....	7
1.5.6 Ámbito temporal.....	7
1.5.7 Límites.....	7
1.6 Perfil Institucional.....	8
1.6.1 Atribuciones Institucionales.....	11
1.6.2 Componentes Institucionales.....	12
1.6.3 Atención de Casos.....	13
1.6.4 Consolidación Institucional.....	13
1.6.5 Área Programática de Educación.....	14
1.6.6 Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas.....	14
1.7 Objetivos Institucionales.....	15
1.7.1 Objetivos Generales.....	15
1.7.2 Objetivos Específicos.....	15
1.8 Misión Institucional.....	16
1.9 Visión Institucional.....	16

Capítulo II.....	17
2. Fundamentos teóricos.....	17
2.1 Comunicación.....	17
2.1.1 Comunicación Integradora.....	18
2.1.2 Comunicación Positiva.....	19
2.2 Elementos de la Comunicación.....	19
2.2.1 El proceso de la Comunicación.....	19
2.2.2 Elementos de la Comunicación.....	19
2.3 Tipos de Comunicación.....	20
2.3.1 Comunicación Formal.....	21
2.3.2 Comunicación Descendente.....	21
2.3.3 Comunicación Ascendente.....	21
2.3.4 Comunicación Horizontal.....	22
2.3.5 Comunicación de Masas.....	22
2.3.6 Comunicación para el Desarrollo.....	22
2.3.7 Comunicación Organizacional.....	23
2.4 Imagen Institucional.....	23
2.5 Barreras en el desarrollo de la Comunicación Organizacional	24
2.5.1 Física.....	24
2.5.2 Fisiológica.....	24
2.5.3 Administrativa.....	24
2.5.4 Semántica.....	25
2.6 Medios de Comunicación.....	25
2.6.1 Oficio.....	25
2.6.2 Memorandum.....	25
2.6.3 Carteleras.....	26
2.6.4 Boletín.....	26
2.6.5 Comunicación Electrónica.....	26
2.7 La Observación.....	26
2.7.1 Observación Directa.....	27

2.7.2 Observación Participante.....	27
2.7.3 Observación no Participante.....	27
2.7.4 Observación Directa.....	27
Capítulo III.....	28
3.1 El Diagnóstico.....	28
3.2 Objetivos del Diagnóstico.....	28
3.3 Diagnostico Cualitativo.....	29
3.3.1 Entrevistas.....	32
3.4 Diagnostico Cuantitativo.....	36
3.4.1 Resultado de las encuestas realizadas.....	37
3.5 FODA.....	46
3.6 Árbol del problema Comunicacional.....	47
3.7 Resultado del Diagnóstico.....	48
Capítulo IV.....	49
4. Estrategia Comunicacional.....	49
4.1 Objetivos.....	49
4.2 Misión.....	50
4.3 Visión.....	50
4.4 Elementos Comunicacionales para utilizar en la Estrategia	50
4.4.1 Estrategia de Comunicación Organizacional.....	51
4.4.2 Proyecto de gastos a invertir.....	52
4.4.3 Cronograma de la Estrategia.....	53
Conclusiones.....	54
Recomendaciones.....	55
Bibliografías.....	56
Anexos.....	59

# **Capítulo I**

## **Anotaciones preliminares**

### **1.1. Introducción**

La Universidad de San Carlos Guatemala y la Escuela de Ciencias de la Comunicación llevan a cabo la modalidad del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- para optar al título que acredita al estudiante como Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Este proyecto consiste en llevar a la práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante el estudio de la carrera de Ciencias de la Comunicación, en instituciones públicas y privadas del país. Dejando un aporte importante para el desarrollo del país y sobre todo de la institución. El presente informe pretende implementar una estrategia de comunicación organizacional en la institución gubernativa Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI-, sede central.

Esperando implementar estrategias que mejoren la comunicación que se desarrolla de manera interna y/o externa en instituciones y organizaciones de la sociedad. Permitiendo con la comunicación mejorar las condiciones, estabilidad, integración y superación en el ambiente.

Ante los diversos problemas observados, recae en uno: la comunicación organizacional interna que maneja la institución, son latentes las barreras comunicacionales.

Es por ello que se pretende implementar la estrategia de comunicación organizacional que permita mejorar la comunicación y la integración del personal dentro de la Defensoría de la Mujer Indígena, esperando con ello tener resultados positivos y mejorar así las relaciones y comunicación que se maneja entre el personal de la institución.

## **1.2 Antecedentes de la investigación**

La comunicación en la sociedad es uno de los pilares importantes que permiten mejorar la calidad de relacionamiento del ser humano, es por ello que en muchas instituciones la debilidad es notoria y afecta de manera directa e indirecta a la institución en general.

Sabiendo la necesidad de comunicación y organización dentro de la sociedad, algunas tesis y proyectos que nos permiten conocer desde diferentes puntos el tema de comunicación organizacional que fueron realizados en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos; entre estos estudios se encuentran los siguientes.

El tesinado Guerra Luna (2011: p. 56) indica con relación a la comunicación interna y la imagen institucional que “deben realizarse talleres dirigidos a las gerencias sobre la importancia de la comunicación y los comunicadores en las instituciones, además de destacar los beneficios de una comunicación horizontal donde los interlocutores se sienta parte de la institución y no aislados de la misma”, es por ello, la importancia de integrar al personal en una organización.

Para De León Amador (2012: p.36) respecto al tema de fortalecer el clima organizativo recomienda “Para que la eficacia de la comunicación interna, como cualquier otra actividad organizativa avance y se sostenga con mayor solidez, es necesario el apoyo constante de la alta dirección de la organización”.

Para analizar cada barrera de comunicación que se presenta en una organización es importante comprender que: “ las actividades, talleres, capacitaciones realizadas dentro de la DEMI han sido acciones aisladas, es por ello que se debe definir entre el personal una visión más clara de la institución que supere el conocimiento de con quiénes trabaja la DEMI y ayude a entender el qué hacer con las mujeres indígenas y cómo deben hacerlo”, Diagnóstico de necesidad de Formación de la DEMI, 2006.

Herrera Alonzo (2012: p. 47) hace referencia en su tesis que “a nivel general se debe reforzar la relación entre trabajadores, áreas y jefaturas. Si la comunicación se encuentra en una fase regular, se debe analizar cuáles son los factores que intervienen, si no existe una buena comunicación es difícil integrar a los colaboradores y que se logre el trabajo en equipo y metas a alcanzar”, según indica el tesinado.

Es notable la importancia de la comunicación interna como un proceso estratégico que se da en doble vía y de esta manera que favorezca la coordinación y trabajo en equipo.

Los intercambios promovidos entre el personal y órganos de coordinación para mejorar el diálogo, consenso y definición de canales y acciones de comunicación interna, incrementan de esta manera la cantidad de personal informado, que participa activamente en las actividades internas y externas de la DEMI.

En la medida que se fortalece la práctica de la comunicación interna, se crea un ambiente favorable de trabajo y dignificación dentro de la DEMI, permitiendo con ello observar resultados favorables a nivel general.

### **1.3 Justificación**

Ante la importancia del estudio de comunicación se ve la necesidad de comprender, a qué se debe la poca e inadecuada comunicación que se maneja entre las distintas unidades de la Defensoría de la Mujer Indígena. Se evidencia la necesidad de tener una visión más clara de la institución que supere y mejore el conocimiento: la comunicación y la imagen de la institución con todo el personal, para sentirse identificados, con el objetivo primordial que es Defender y Promover el pleno ejercicio de los Derechos de las Mujeres Indígena y con ello llevar un trabajo conjunto.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2008-2016 hace referencia que: “La DEMI debe superar debilidades organizativas, en cuanto a su definición institucional como una institución estatal, la DEMI tiene la obligación que su mandato sea ampliamente conocido por el público en general (en particular, usuarias potenciales, es decir las mujeres indígenas víctimas de violencia, que no conocen la existencia de la DEMI, las demás entidades estatales, y su propio personal)”.

Debido a la falta de visibilización de la imagen de la institución tanto dentro como fuera de las instalaciones y la poca comunicación organizacional que existe en la Defensoría de la Mujer Indígena, se considera la necesidad de crear una estrategia de comunicación que mejore las relaciones y la comunicación que se maneja entre los jefes y el personal que se encuentra en cada una de las unidades con que cuenta la DEMI central.

A consecuencia de la poca visibilización que tiene la institución con respecto a su edificio, se prevé la necesidad de trabajar material para identificar el lugar desde distintos puntos, en relación al público objetivo y general, para facilitar la ubicación. Además, de lo planteado es necesaria la ubicación y colocación de la misión y visión dentro de la institución, para que el público objetivo y los empleados recuerden la función de la institución.

Es pertinente la identificación de cada una de las unidades que tiene la institución. Debido a la estructura y ubicación de las unidades, es necesario crear y colocar identificadores para cada unidad para ser accesible y reconocida cada oficina.

Considerando importante también, la colocación del organigrama institucional en la sala de juntas; para que cada uno de los integrantes de la misma conozca la organización y el personal con que se cuenta, para cumplir cada una de los objetivos y responsabilidades.

Teniendo presente también la implementación de talleres y reuniones periódicas con todo el personal para tener acercamiento con las autoridades y viceversa, con el objetivo de conocer el trabajo que se está realizando desde cada una de las unidades de la institución para mejorar procesos y proyectos que beneficien al equipo en conjunto.

Siendo importante implementar dicha estrategia de comunicación, porque con ello el rendimiento y el esfuerzo de los colaboradores en la institución mejorarán en cada uno de los proyectos implementados y de esta manera los objetivos, la misión y visión de la institución tendrán una mejor proyección desde el punto de vista interno y externo.

Obteniendo el apoyo de organizaciones internacionales que verán resultados positivos desde las relaciones interpersonales que se manejan en la Defensoría de la Mujer Indígena, así como la coordinación que se verá reflejada de mejor manera en cuanto a trabajo y relacionamiento humano.

## **1.4 Planteamiento Del Problema**

Ante las distintas dinámicas que maneja la institución destaca la debilidad de coordinación; para llevar a cabo la comunicación y lograr coordinar a cabalidad ante las distintas tareas que se deben realizar y culminar durante cada jornada.

Esta situación conlleva a conocer si *¿Existe una correcta comunicación organizacional en la Defensoría de la Mujer Indígena, Sede Central?*

Debido a que la comunicación interna es vista como la herramienta que permite el alcance de los objetivos institucionales, puesto que sin ella los procesos de trabajo no tendrían un lineamiento uniforme y por lo tanto las actividades no cumplirían los objetivos necesarios.

Es por ello que es importante el fortalecimiento interno, para que se maneje desde adentro las problemáticas así como resolverla y afrontar de manera completa las situaciones y fortalecer el trabajo en equipo.

Sin embargo, es notable para coordinar actividades que existe dentro de la institución la poca organización y coordinación que se maneja en la institución para conocer y transmitir información relacionada a las diversas actividades que se realizan. Es por ello que es necesario crear una estrategia que fortalezca la comunicación a nivel interna entre el personal y las autoridades.

Ello permitirá que la relaciones y el trabajo con el equipo de la institución se lleve a cabo de manera favorable y permita avances a nivel general para que proyectos y actividades presenten mejores resultados, en relación a los objetivos planteados en cada evento o actividad.

## **1.5 Delimitación del Tema**

1.5.1 **Ámbito de estudio:** Defensoría de la Mujer Indígena, Sede Central.

1.5.2 **Ámbito geográfico:** Centro de la Ciudad, Ciudad de Guatemala

1.5.3 **Ámbito institucional:** Oficina central de la DEMI, 15 calle 6-59, Zona 1.

1.5.4 **Ámbito poblacional:** Defensora, asesores, jefes y encargados de cada unidad, así como el personal que labora en las distintas unidades de la institución gubernamental.

1.5.5 **Ámbito temporal:** La investigación se llevó a cabo de marzo a septiembre de 2013.

1.5.6 **Límites:** Defensora, directores, asesores y personal que labora dentro de la institución. Hombres y mujeres en edades comprendidas de 20 a 60 años.

## 1.6 Perfil Institucional

Nombre: **Defensoría de la Mujer Indígena –DEMI-**

Ubicación Geográfica

Oficina central de la DEMI

15 calle 6-59, Zona 1, Ciudad de Guatemala.

Teléfonos, (502) 22329916 / 22500140 / 22322429 / 22323491 22381616

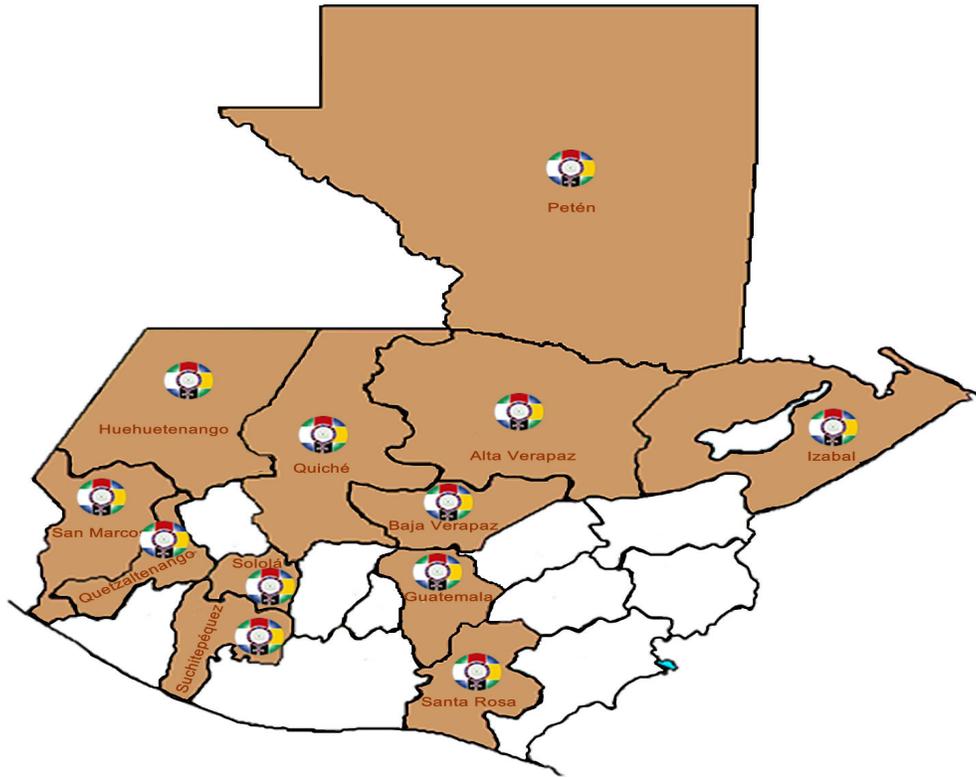
info@demigob.gt, [despacho@demigob.gt](mailto:despacho@demigob.gt)

La cobertura y el trabajo de la DEMI se han expandido a once sedes regionales las cuales son dirigidas desde la sede central. Es aquí donde se lleva a cabo el proyecto de investigación. A continuación se detalla la cobertura que tiene la institución nivel regional:

- Alta Verapaz  
2ª. Calle 2-11 zona 2,  
Palacio de Gobernación, Primer  
Nivel. Cobán, Alta Verapaz.  
Tels.: 7952-9866  
e-mail: [altaverapaz@demigob.g](mailto:altaverapaz@demigob.g)
- Suchitepéquez  
10ª. Calle Mercado No. 2,  
Planta alta, Local 7,  
Mazatenango, Suchitepéquez.  
Tel.: 7872-7293  
e-mail: [suchitepequez@demigob.gt](mailto:suchitepequez@demigob.gt)
- Huehuetenango  
12ª. Avenida 6-04 zona 5,  
Colonia Paula María  
Tel.: 7764-5781  
e-mail: [huehuetenango@demigob.gt](mailto:huehuetenango@demigob.gt)
- Baja Verapaz  
3ª. Calle 7-83 zona 1, Barrio el Centro, Salamá, Baja Verapaz.  
Tel.: 7940-0074  
e-mail: [bajaverapaz@demigob.gt](mailto:bajaverapaz@demigob.gt)

- Quetzaltenango  
Callejón 8 0-43 zona 7, Quetzaltenango,  
Quetzaltenango.  
Tel.: 7766-9302  
e-mail: [quetzaltenango@demigob.gt](mailto:quetzaltenango@demigob.gt)
  
- San Marcos  
7ª. Avenida "A" 12-51 zona 1,  
Cantón Santa Isabel, San Marcos, San Marcos.  
Tel.: 7760-2000  
e-mail: [sanmarcos@demigob.gt](mailto:sanmarcos@demigob.gt)
  
- Quiché  
6ª. Calle 6-16 zona 1,  
Santa Cruz del Quiché, El Quiché.  
Tel.: 7755-2891  
e-mail: [quiche@demigob.gt](mailto:quiche@demigob.gt)
  
- Solóla  
6ª. Avenida 12-42 zona 2,  
Barrio el Carmen, Sololá, Sololá.  
Tels.: 7762-1919  
e-mail: [solola@demigob.gt](mailto:solola@demigob.gt)
  
- Petén  
1ª. Avenida 3ª. Calle 1-12 zona 1,  
Poptún, Petén.  
Tels.: 79277488  
e-mail: [peten@demigob.gt](mailto:peten@demigob.gt)
  
- Santa Rosa  
4a. calle 2-61 zona 3, Colonia China,  
Cuilapa, Santa Rosa.  
Tel. 7886-5292  
e-mail: [santarosa@demigob.gt](mailto:santarosa@demigob.gt)
  
- Izabal  
4ª. Avenida 12ª. Calle esquina,  
Puerto Barrios, Izabal.  
Tel. 79485824  
email: [izabal@demigob.gt](mailto:izabal@demigob.gt)

## Cobertura de la DEMI



Fuente [www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt)

La Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI), es una dependencia de la Presidencia de la República. Su fin primordial es atender las particulares situaciones de vulnerabilidad, indefensión y discriminación de la mujer indígena, para lo cual promueve acciones para la defensa y pleno ejercicio de sus derechos. Para cumplir con este fin DEMI cuenta con varias áreas de trabajo siendo ellas: el Área Programática de Asistencia Integral de Casos. Tiene como objetivo garantizar el mejoramiento de los servicios y la extensión de cobertura y esta a su vez está conformada por tres unidades: La Unidad Social, la Unidad Psicológica y la Unidad Jurídica, quienes coordinan esfuerzos para brindar atención completa y profesional a las mujeres indígenas en su idioma materno.

En el marco de los Acuerdos de Paz, específicamente el Acuerdo sobre Identidad de Derechos de los Pueblos Indígenas, el Gobierno se comprometió a promover la divulgación y fiel cumplimiento de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, así como otros instrumentos relativos a los Derechos de los Pueblos Indígenas. Especialmente, establece la creación de la Defensoría de la Mujer Indígena con el fin de brindar servicio social y asesoría jurídica para atender las situaciones particulares de vulnerabilidad, indefensión y discriminación de la mujer indígena.

En este sentido, el 21 de julio de 1999, a través del Acuerdo Gubernativo 525-99 es creada la Defensoría de la Mujer Indígena adscrita a la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en materia de Derechos Humanos (COPREDEH), con capacidad de gestión administrativa para promover y defender los derechos de las mujeres indígenas.

### **1.6.1 Atribuciones Institucionales**

El material informativo de la institución *Defensoría de la Mujer Indígena* (Trifoliar Informativo); describe las siguientes atribuciones “Promover y desarrollar, con entidades gubernamentales y no gubernamentales, acciones tendientes a la propuesta de política pública, planes y programas para la defensa y erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer indígena.

Canalizar las denuncias sobre el tema de mujeres indígenas que se reciban a donde corresponda y darles el ordenado seguimiento.

Proporcionar asesoría social y jurídica a mujeres indígenas víctimas de violencia, malos tratos, discriminación, acoso sexual y otras violaciones a sus derechos y dar seguimiento a los casos que le sean planteados.

## **1.6.2 Componentes Institucionales**

En el componente “*Incidencia Política*”, se impulsan estrategias y acciones fundamentadas en el marco legal nacional e internacional, así como en los valores y principios de los pueblos indígenas buscando influir en los ámbitos sociales, económicos, jurídicos y políticos. Esto con la finalidad de promover cambios a favor de las mujeres indígenas, así como elevar su nivel de calidad de vida.

En el componente de Formación se diseñan e implementan procesos formativos, en la modalidad de diplomados, cursos intensivos y talleres informativos, dirigido a mujeres indígenas lideresas, jóvenes (Mujeres y hombres) y autoridades locales en coordinación con las once delegadas de la Defensoría de la Mujer Indígena, quienes tienen una relación interinstitucional con los diferentes mecanismos de mujeres e instituciones gubernamentales que permite la identificación y selección de las y los participantes.

Asimismo coordinaciones interinstitucionales para impulsar acciones educativas conjuntas en el marco de los derechos de las mujeres indígenas.

Además en el área de trabajo en cuanto a *Divulgación* se diseñan e implementan estrategias de comunicación, a través de las siguientes acciones: fortalecimiento de imagen institucional, en sede central y once sedes regionales, para el posicionamiento de la institución, en los derechos específicos de las mujeres indígenas, fomentar una cultura de denuncia y la atención a solicitudes en el marco de la ley de Acceso a la Información Pública.

Asimismo se promueven espacios públicos para fortalecer la identidad cultural y la divulgación de avances, retos y fechas conmemorativas en el cumplimiento del mandato de la Defensoría de la Mujer Indígena. (Trifoliar informativo, Defensoría de la Mujer Indígena).

### **1.6.3 Atención de Casos**

Se brinda en la institución atención, asesoría y seguimiento integral a mujeres indígenas violentadas en sus derechos; proporcionándoles servicio social, psicológico y jurídico gratuito.

Para ello, se han diseñado e implementado modelos de atención concebidos desde los elementos culturales de los pueblos indígenas, tales como el idioma materno, espiritualidad y sus propias formas de organización.

La Defensoría de la Mujer Indígena presta atención jurídica, social, psicológica a mujeres indígenas víctimas de diferentes tipos de violencia, teniendo con ello respuestas a los aspectos de pensión alimenticia, juicios laborales, juicios ejecutivos, paternidad y filiación, violencia contra la mujer, atención psicológica, en donde se apoyan a las mujeres de manera profesional y con un seguimiento de cada uno de los casos presentados a las distintas profesionales de estas áreas de trabajo.

### **1.6.4 Consolidación Institucional**

Procesos permanentes de fortalecimiento interno que engloba estrategias y acciones que buscan dar solidez a la estructura administrativa y organizativa; institucionalizar mecanismos de intercomunicación, elevar su capacidad propositiva de incidencia, potenciar capacidades técnicas y profesionales de personal. Así como, fortalecer las capacidades organizativas del Consejo Consultivo y Junta Coordinadora. Todo esto con el objetivo de constituir a la Defensoría de la Mujer Indígena como el ente rector de los derechos de las mujeres indígenas.

### **1.6.5 Área Programática de Educación**

Su objetivo específico es diseñar, coordinar y ejecutar programas educativos de formación, divulgación e investigación en materia de derechos de las mujeres indígenas.

DEMI ejecuta programas educativos para prevenir, formar y fortalecer a Lideresas Indígenas a todo nivel en temas de derechos de Mujeres Indígenas. Dentro de los cuales se mencionan a continuación especialmente los Derechos Específicos:

#### **1.6.6 Derechos Específicos de las Mujeres Indígenas**

1. Derecho al respeto de la identidad cultural.
2. Derecho a identificarse como Mujer Indígena.
3. Derecho a no ser asimilada por una cultura ajena.
4. Derecho a la participación en cargos de dirección y de toma de decisiones a todo nivel.
5. Derecho a la modificación de costumbres y tradiciones que afectan su dignidad.
6. Derecho a la recuperación de costumbre y tradiciones que fortalezcan su identidad.
7. Derecho a la no imposición de esposo.
8. Derecho a un trato digno, humano y respetuoso.
9. Derecho a la aplicación del principio de la dualidad.
10. Derecho a una educación bilingüe (Trifoliar informativo Derechos de las Mujeres Indígenas).

## **1.7 Objetivos Institucionales**

### **1.7.1 Objetivo General**

“Defender y promover el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas para contribuir a la erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer indígena”. Defensoría de la Mujer Indígena <http://demi.gob.gt/paginas.asp?id=1305&clc=249>.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- “Promoción y Desarrollo Político y Legal: Promover, desarrollar y coordinar propuestas de políticas públicas, planes y programas e iniciativas de ley para la prevención y defensa de todas las formas de violencia y discriminación contra las mujeres indígenas”.
- “Atención Integral de Casos: Proporcionar servicios de atención en el marco de un modelo integral y con pertinencia cultural a mujeres indígenas violentadas en sus derechos”.
- “Formación, divulgación e investigación: diseñar, coordinar y ejecutar programas educativos de formación, capacitación y divulgación de los derechos humanos de las mujeres indígenas”.
- “Desarrollo Organizacional: Reorganizar y fortalecer las unidades programáticas y administrativas para lograr la implementación del Plan Estratégico Institucional”. Defensoría de la Mujer Indígena <http://demi.gob.gt/paginas.asp?id=1305&clc=249>.

**1.8 Misión Institucional**

“Defender y promover el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas, para contribuir a la erradicación de todas las formas de violencia y discriminación contra la mujer indígena”. (PEI 2008-2016).

**1.9 Visión Institucional**

“Ser una institución pública consolidada que promueve el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas en base a los principios y valores de los pueblos indígenas”. (PEI 2008-2016).

## **Capítulo II**

### **2. Fundamentos Teóricos**

Para el desarrollo del proyecto de comunicación es necesario conocer los temas y subtemas que intervendrán en las mejoras que se necesitan realizar. En la comunicación que se maneja dentro de la Defensoría de la Mujer Indígena, DEMI.

Para ello se deben definir, investigar y conocer cada uno de los temas, teniendo de esta manera una mejor visibilidad de las debilidades y fortalezas con las que se cuentan o hay que mejorar.

#### **2.1. Comunicación**

Es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian conocimientos y experiencias. Este intercambio se realiza fundamentalmente a través de símbolos, señales y signo, Alma B. (2006: Pág. 150).

Es por ello que podemos encontrar diversos conceptos de comunicación que nos permitirá conocer desde diferentes puntos este tema: Víctor Claudin, (1986: Pág. 47) “Es la acción y efecto de comunicar o comunicarse. Transmisión de un mensaje entre un emisor y un receptor mediante un código común”.

Por su parte Bolívar (2,000: Pág. 21) indica que “la comunicación es un “proceso”, entendido este como “cualquier fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo”, o cualquier operación o tratamientos continuos, es decir, cualquier hecho o acontecimiento enunciado como tal. La comunicación es vista, entonces, como proceso, pues se hallan en constante movimiento, interacción y dinamicidad”.

El diccionario de la Real Academia Española Vigésima Segunda Edición, indica que comunicación es la “Acción y efecto de comunicar o comunicarse. Trato, correspondencia entre dos o más personas. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”. ([www.rae.es](http://www.rae.es)).

Entonces, se puede decir que la comunicación sin personas que le ejerzan y la dinamicen, simplemente no existe, lo cual es inapropiado, dado que, independientemente del mensaje, medio y calidad de la misma, esta se desarrolla de una o de otra manera en la sociedad.

### **2.1.1 Comunicación integradora**

Según Ramos (1991: Pág. 23) la comunicación integradora “Es con la que se logra que los diferentes recursos que forman una organización puedan llegar a un fin común establecido. Cuando por medio de la comunicación se está integrando al grupo, seguramente también se alcanzará la solidaridad entre sus miembros.

De esta manera, el trabajo se desarrolla con mayor eficiencia, debido a que hay una información previa de la organización. Por otra parte, las funciones se desarrollan con mejor disposición y con más ánimo porque la gente se siente realmente integrada a su trabajo”.

### **2.1.2 Comunicación positiva**

Ramos Padilla (1991: Pág. 23) también menciona sobre la comunicación positiva que “Con ella se busca contar siempre con una actitud optimista en las labores. Una comunicación, será crear mecánicas de grupo: concursos, reuniones periódicas, conferencia, días de campo, campeonatos deportivos, etcétera. Estos sistemas de comunicación son aplicables desde la dirección general y cargos gerenciales, hasta los niveles inferiores del organigrama. Algunos beneficios inmediatos son: solución a problemas, trabajo en equipo, trato directo y personal, y transmisión e intercambio de ideas y experiencias”.

## **2.2 Elementos de la Comunicación**

### **2.2.1 El proceso de la comunicación**

La comunicación es el proceso mediante el cual dos o más personas se relacionan y comunican algún mensaje.

Para tener un correcto proceso de comunicación y saber si existe alguna dificultad al comunicarnos tenemos que tener presente los elementos de la comunicación que intervienen en este proceso son:

### **2.2.2 Elementos de la Comunicación**

*Emisor:* *Quien* envía el mensaje (Codifica). Para que su mensaje sea comprensible el emisor debe dejar claro quién es, cuál es su objetivo para enviar el mensaje.

*Receptor:* Quien recibe el mensaje (Descodifica), el emisor debe prever las características del receptor para enviarle un mensaje adecuado a sus condiciones.

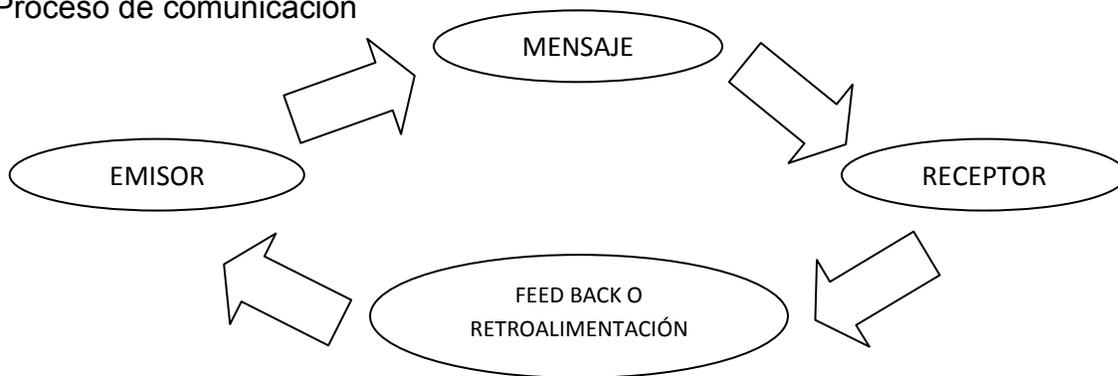
*Mensaje:* Lo que se envía o lo que se quiere dar a conocer, debe de ser claro y conciso.

**Código:** Es el idioma utilizado, para transmitir el mensaje o lo que se va a dar a conocer. Se debe elegir el nivel adecuado en el que va a emplearse el código, lo cual dependerá de la intención y del receptor.

**Canal:** Es el medio para enviar el mensaje, como la voz, el papel o medio electrónico por el cual se envíe.

**Retroalimentación o Feed back:** Es la respuesta o la interactividad que existe a partir de la correcta comunicación que se presenta al iniciar la misma.

Proceso de comunicación



(Diseño Propio)

## **2.3 Tipos de Comunicación**

Para conocer de manera más profunda la comunicación que se maneja en los distintos espacios de la sociedad, es necesario conocer los tipos de comunicación que existen. Con ello sabremos la comunicación que hace falta dentro de la institución o el lugar donde se trabaja.

La comunicación en una institución se desarrolla entre personal del mismo nivel jerárquico. La mayoría de los mensajes horizontales tienen como objetivo la integración y la coordinación de la persona de una misma línea para que el ambiente que se maneje dentro de cada uno de los puestos se presente de manera más espontánea, confiable y de fraternidad.

Aunque dentro de las mismas instituciones se manejan de manera muy variada la forma de comunicar diversos asuntos tomando en cuenta un formato de mensajes que en teoría facilitan la forma de comunicación, dentro de los cuales están; memorandos, cartas, reportes, circulares, juntas, charlas, reuniones entre otras.

Para Martínez (2008: Págs. 30 a la 32) clasifica la comunicación en las organizaciones como:

### **2.3.1 La comunicación formal**

Es aquella en donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización. Por regla general, estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal.

### **2.3.2 La comunicación descendente**

Sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados. Uno de los propósitos más comunes de estos comunicados es proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo: “quién debe hacer qué, cuándo, dónde, y por qué”.

### **2.3.3 La comunicación ascendente**

Es la que va del subordinado hacia los superiores. El principal beneficio de este tipo de comunicación es ser el canal por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados, lo que permite tener información del clima organizacional en esos ámbitos.

### **2.3.4 La comunicación horizontal**

Se desarrolla entre personal del mismo nivel jerárquico. La mayoría de los mensajes horizontales tiene como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel.

Por otro lado, cuando la comunicación dentro de la organización no sigue los caminos establecidos por la estructura,, se dice que es comunicación informal, y comprende toda información no oficial que fluye entre los grupos que conforman la organización. La comunicación informal incluye el rumor.

### **2.3.5 Comunicación de Masas**

Consiste en la transmisión de mensajes que se envían a través de medios tecnológicos a grandes grupos de personas. Puesto que la tecnología se encuentra siempre en la comunicación de masas, pero su sola presencia no implica que exista comunicación de masas.

“La comunicación de masas va dirigida a unas audiencias relativamente amplias y heterogéneas que son anónimas para el comunicador. Los mensajes son transmitidos públicamente y sincronizados para llegar rápidamente a una mayoría de la audiencia” menciona Baez (2000, Pág. 28)

### **2.3.6 Comunicación para el Desarrollo**

La comunicación para el desarrollo tiene como principal objetivo propiciar que los individuos y las comunidades produzcan y se apropien de los procesos de cambio social, a través de la planificación y puesta en práctica de estrategias basadas en el diálogo y la negociación.

### **2.3.7 Comunicación Organizacional**

David. K. Berlo citado por Homs Quiroa (1990:Pág.1) indica que la comunicación organizacional “es el conjunto total de mensajes que intercambian entre los integrantes de una organización y entre esas y sus diferentes públicos externos, que sirven para desarrollar una estrategia para facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros y entre la organización y sus diferentes públicos que tiene en su entorno”.

Es el proceso mediante el cual un individuo de la organización se pone en contacto con otro individuo, entonces esto nos indica que la comunicación es una herramienta de trabajo importante con la cual los individuos pueden entender su papel y se pueden desempeñar de acuerdo con él en la organización.

Se debe tener presente que la comunicación tiene una intención o propósito. El propósito de enviar mensajes dentro de la organización, hace referencia al por qué son enviados los mensajes o la información y que mensajes generalmente son difundidos como respuesta a los objetivos y políticas de la organización.

### **2.4 Imagen Institucional**

Dentro de los procesos que lleva la comunicación en una sociedad es interesante conocer que existe toda una imagen que proyectar hacia el personal, así como al exterior; el público meta y el público en general. Situación que es importante y necesario proyectar a nivel general, por parte de la Comunicación Organizacional.

Según Homs Quiroa (1990: Pág. 67) refiere a que “La imagen dentro de la C.O significa la personalidad que una institución o persona física proyecta”. Además menciona que “Nuestra forma de ser proyecta una imagen que es captada por los demás y después calificada, en base a argumentos racionales o en forma subjetiva e inconsciente”.

## **2.5 Barreras en el desarrollo de la Comunicación Organizacional**

Dentro de la comunicación idónea que se pretende manejar en toda institución, se deben de tomar en cuenta barreras que pueden provocar situaciones incómodas e inadecuadas que no permitan el desarrollo correcto de funciones que se manejan en las diferentes áreas de la misma.

Al contemplar las barreras de comunicación el jefe debe elegir su propia estrategia comunicacional, la cual necesariamente implicará que emita la comunicación en el momento oportuno, en el lugar adecuado y a través del lenguaje y el canal apropiado.

Según Ramos Padilla autor del libro “La Comunicación un punto de vista organizacional” (1991: Pág. 70-72), describe las siguiente barreras de comunicación:

**2.5.1 Física:** Abarcan a los medios que pueden ser de origen puramente mecánico, electrónico, magnético, etc., según el canal que se emplee.

**2.5.2 Fisiológica:** Se presenta cuando existe algún mecanismo de deformación del mensaje en la persona que lo emite o en la que lo recibe. Esto puede deberse a anomalías en los sentidos, como sordera, ceguera, daltonismo, etc.

**2.5.3 Administrativa:** En estas barreras se contempla la omisión de testimonios, donde no se puede emitir mensaje alguno sin previa información que pueda respaldar nuestros argumentos, la preparación preparando adecuadamente el mensaje, falta de sinceridad, aumento de distancias, complejidad, aumento de niveles jerárquicos, carencia de coordinación.

**2.5.4 Semántica:** Se refiere a la deformación en el contenido del símbolo, el significado de la palabra.

El seminario “La comunicación organizacional entre autoridades y pobladores del área rural guatemalteca” (2011: Pág. 30), indica que las barreras ideológicas “Están directamente vinculadas con el contexto sociocultural de quienes establecen la comunicación. Cada hablante, al comunicarse, utiliza la lengua del grupo social o comunidad a la que pertenece, dentro de la cual las palabras adquieren un significado y sentido particular”.

## **2.6 Medios de Comunicación**

La comunicación es la base de una buena relación dentro y fuera de una organización porque ésta es el conjunto de mensajes, que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio. Considerando entonces que la comunicación se transmite a través de varios canales y medios que facilitan el proceso de comunicación.

Por ello es importante los medios que mejoran la comunicación entre oficinas, jefes y personal en la institución que son los medios que a continuación nos menciona Orellana (2001: Págs. 67-76)

**2.6.1 Oficio:** Documento oficial que se maneja dentro de la institución para dar a conocer, reuniones o situaciones de interés, entre jefes o coordinadores de cada unidad.

**2.6.2 Memorandum:** Lleva como objetivo el recordar reuniones o información con referencia a instrucciones internas que los empleados deben realizar dentro de la organización.

**2.6.3 Carteleras:** Pueden considerarse como un factor clave en la organización, porque en ella se suele manejar información sobre actividades de motivación, mensajes de interés en general para los empleados y directivos. Sin embargo no se debe de dejar de lado la ubicación en la que se encuentra puesto que debe de ser visible ante todo el personal.

**2.6.4 Boletín:** publicación regular de pocas páginas generalmente que suele tratar de asuntos específicos, muy usados por las instituciones, administraciones, empresas, embajadas, etc. Para dar a conocer tanto al público interno como externo información sobre la organización.

**2.6.5 Comunicación electrónica:** Sistema de información y comunicación, en la que se pretende optimizar los resultados de la comunicación tanto interna como externa que se está realizando actualmente, teniendo como finalidad el conseguir un mayor y mejor acceso de todo aquello que realiza la institución.

Dentro de estos medios se menciona, la página o correos internos de la institución, la pagina oficial de la institución y las páginas sociales para interactuar con las usuarias y el público en general con temas relacionados a la institución.

## **2.7 La Observación**

Es una de las técnicas que utilizamos como seres humanos para examinar con atención, detectar y asimilar el entorno y el espacio de un posible tema de investigación. Siendo también la percepción visual, empleada para el registro de respuestas tal como se presentan a nuestros sentidos que son la parte esencial de este proceso.

Según Tamayo y Tamayo (1991: p. 92) Clasifica los siguientes tipos de observación:

**2.7.1 Observación directa.** Es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación.

**2.7.2 Observación participante.** El investigador juega un papel determinado dentro de la comunidad en la cual se realiza la investigación.

**2.7.3 Observación no participante.** El investigador hace uso de la observación directa sin ocupar un determinado status o función dentro de la comunidad, en la cual se realiza la investigación.

## **Capítulo III**

### **3.1 El Diagnóstico**

### **3.2 Objetivos del Diagnóstico**

#### **3.2.1 Objetivo General**

Analizar la organización y comunicación que manejan las autoridades y jefes de la Defensoría de la Mujer Indígena, en la sede central hacia su personal.

#### **3.2.2 Objetivos Específicos**

- Determinar las posibles causas que provocan problemas comunicacionales entre jefes y personal de la institución.
  
- Establecer la percepción del personal, respecto a la comunicación, información y organización que se maneja en la institución y sus distintas oficinas.
  
- Explicar las razones por las cuales es importante una adecuada organización y comunicación dentro de la institución.

### **3.3 Diagnóstico Cualitativo**

La observación planteada en la investigación hará referencia explícitamente a la percepción visual, y se emplea para indicar todas las formas de percepción utilizadas para el registro de repuesta tal y como se presentan a nuestros sentidos; para enriquecer desde diferentes puntos la presentación de la investigación.

Dentro de la observación a cerca de la institución se toma en cuenta tanto el aspecto interno y externo, que permite conocer la forma y funcionamiento de la DEMI con su público objetivo.

Cabe mencionar que por ser una dependencia del Gobierno y por los diversos cambios que se han presentado con respecto a las autoridades de los diversos puestos del Estado, este ente no es la excepción por lo cual, los cambios en esta institución se han realizado en la mayoría del personal, a partir del presente año.

Sobre la Comunicación Organizacional, ésta se maneja dentro de la institución de manera compleja, debido a los cambios del personal, relativamente el equipo de trabajo también es nuevo sin embargo, existe personal de manera permanente o presupuestada.

A pesar de tener una actitud cordial y humanista con el personal, es importante mencionar que hace falta más coordinación al momento de comunicarse con las diferentes unidades de la institución. Muchas de las actividades que se tienen previstas son informadas a último momento, lo cual altera en el orden de las labores de algunas unidades de trabajo.

Sin embargo, es también notable que no existe un medio de comunicación interno, que brinde información al personal, provocando así también el hecho de no conocer si hay actividades en la institución.

El personal recién se adapta a los cambios y a las funciones que deben realizar dentro de la institución, lo cual genera actualizar y mejorar el trabajo de años anteriores. Por lo tanto trabajan sobre la marcha, teniendo horas de trabajo extensas, conviviendo muy poco, llegando a tener una relación laboral de poca convivencia.

La Defensoría de la Mujer Indígena a pesar de ser una institución con más de trece años de velar por los Derechos de la Mujer Indígena presenta inestabilidad en su ubicación.

Considerando varios traslados dentro del entorno central de la capital, ubicándose actualmente en la 15 calle 6-59 zona 1. Sin embargo, su imagen al público es prácticamente nula, porque no presenta ningún logo, color o imagen que identifique fácilmente, cuenta únicamente con una manta de vinil aproximadamente de un metro en la entrada principal de la oficina, la cual no es visible y es colocada todos los días, pasando prácticamente inadvertida la institución en ese sector.

La DEMI no presenta visiblemente la misión y la visión para que empleados y usuarias puedan comprender su finalidad. Es importante hacer notar que las diferentes unidades no son identificadas correspondientemente, siendo una barrera de información para las usuarias al momento de querer abocarse a determinada oficina.

El personal que labora dentro de la institución son contratados en forma indefinida y presupuestados. También están los consultores.

Dentro del nuevo personal se encuentra, pilotos, secretarias, asistentes, licenciados y licenciadas para coordinar las diferentes áreas dentro de la institución.

Una de las fortalezas con que cuenta la institución es que trabaja con material, de primera calidad y de utilidad, sin embargo, no es socializado, manejan informes, folletos, trifoliales sobre derechos y servicios que presta la institución, agendas personales, carpetas, lapiceros, libretas, hojas membretadas, sobres, fólderes así como banner con logos, misión, visión de la institución.

Cuentan con material impreso que es necesario ser socializado ante el público objetivo, porque según la observación realizada, en periodos anteriores se trabajó material impreso que no tuvo ninguna finalidad porque se encuentra empaquetado y en bodega. Este material tuvo que ser guardado puesto que contiene logos, diseño o dirección de años y periodos de gobierno pasados, lo cual no permite su divulgación ante el público.

### **3.3.1 Entrevistas realizadas a jefes y personal en relación a la comunicación interna e imagen que se maneja en la institución por parte del personal.**

- **Defensora de la Mujer Indígena  
Gloria Esperanza Laynez Chavac**

Para la Defensora Gloria Laynez, la organización de la institución ha mejorado debido a la contratación de más personal porque fortalece la calidad de atención a las usuarias que buscan el acceso a la justicia.

El personal de la institución según la Defensora tiene que tener la información y el compromiso moral, de corazón y de conciencia para dar una calidad de servicio. Aunque considera que en su mayoría del personal conoce la misión y visión de la institución, interpretándola con sus palabras. Sin embargo es importante para la Defensoría contar con la misión y la visión de manera física para que las usuarias y el público que visita conozcan la DEMI.

Para la defensora, la comunicación organizacional con la que se trabaja es en unidad, con la misma misión, visión, rumbo y camino que es fortalecer la institución. Teniendo reuniones periódicas con jefes y directores de cada unidad para informar sobre el trabajo que se está realizando. Así como capacitaciones con el personal de sede central y delegadas para fortalecer las estrategias a seguir en planificación, entrega de informe y dar los resultados que se esperan; capacitando de manera jurídica y coordinando con otras dependencias capacitaciones.

Cuando se realizan actividades a nivel general se coordina y convoca a través de dirección ejecutiva para que todo el personal se involucre e integre. Aunque el espacio físico ha sido parte de las barreras para tener mejor convivencia y comunicación por no contar con un edificio propio; lo cual se está gestionando. Aunque las necesidades en la unidad de comunicación son evidentes con respecto al personal humano y de recursos materiales hace más difícil el trabajo a realizar a cargo de dicha unidad por la falta de recursos a utilizar.

- **Licenciado Alberto Hernández**  
**Asesor del Despacho**

Para el licenciado la imagen y la institución sí es reconocida ante las usuarias porque se está visibilizando la institución, y si se da a conocer los servicios por medio de folletos, información y otros materiales que se maneja dentro de la misma.

El personal de la institución en un porcentaje del 50%, según Hernández identifica la misión y visión; porque ciertas unidades se involucran directamente a su trabajo que es más administrativo. Sin embargo el personal, que labora directamente con atención de casos lo tiene más presente, incluso él mismo considera que le hace falta conocer más sobre la institución.

Para que el personal de la institución pueda identificarse más sobre esta institución, se puede tomar en cuenta al departamento de divulgación para que se pueda dar a conocer por medio del material impreso y páginas sociales con las que se cuenta, porque es importante dar a conocer desde la casa el objetivo de la DEMI y luego ampliarlo a las usuarias.

La política que se tiene para divulgar el trabajo que se está realizando es a través de reuniones con el grupo de asesores y el personal de las distintas unidades, aunque no se socialice el trabajo al cien por ciento pero según él se tiene que ser consciente de la labor a realizar dentro de la institución.

Así como la política de armonizar con todo el personal, debido a los cambios que se han realizado, ha sido difícil la comunicación y que ésta se está mejorando y promoviendo a través de reuniones periódicas.

La información para reuniones es trasladada a través de memos o correos electrónicos, según el personal que intervenga en la información. Otra forma es a través de llamadas telefónicas, y en otros casos es la reunión en el salón mayor cuando las actividades ameritan la presencia e intervención de todo el equipo de trabajo.

Aunque una de las debilidades de la institución es el espacio físico, por carecer de un lugar amplio para reunirse. Así también de algunas oficinas que necesitan ser condicionadas para atender a las usuarias y se tienen en consideración el buscar y cambiar las instalaciones para prestar un mejor servicio y lugar de trabajo, así como la identificación de las oficinas por falta de identificación de las mismas.

- **Encargada de la Unidad Social  
Licenciada Azucena Socoy**

Según la profesional; la comunicación que se maneja con el personal o en el caso de ella que se relaciona con delegadas, es fluida.

Con respecto a la imagen de la institución considera que no hay suficiente información y divulgación de la DEMI, siendo una de las razones el presupuesto con el que se cuenta para esto.

Para la licenciada es importante saber cuál es el objetivo de la DEMI, desde la persona que está en la puerta hasta quien tiene una dirección. Tienen que tener clara la misión y visión de la DEMI, porque si no se conoce al momento de pedir resultados no se va a lograr dar, y se debe hacer saber a los compañeros, según ella la razón y origen de la DEMI, debe haber una línea de base de información para que todos manejen la misma información.

A su parecer considera que se le debe de dar más tiempo para abordar el lugar y el espacio de cada persona dentro de la institución porque forman parte importante como personal.

Comenta también que el proceso de inducción con el personal ha tenido sus debilidades por la falta información, puesto que el personal no conoce a profundidad o el trabajo de las distintas unidades y es importante socializarlo para que sea de conocimiento de todos lo que se realiza. Considerando también que deben existir directrices generales que organicen el trabajo para que exista el mando dentro de la institución.

### **3.4 Diagnóstico Cuantitativo**

El diagnóstico cuantitativo se llevó a cabo por medio de encuestas realizadas dentro de la sede central, ello para conocer el empoderamiento, conocimiento y comunicación que tiene el personal en la institución.

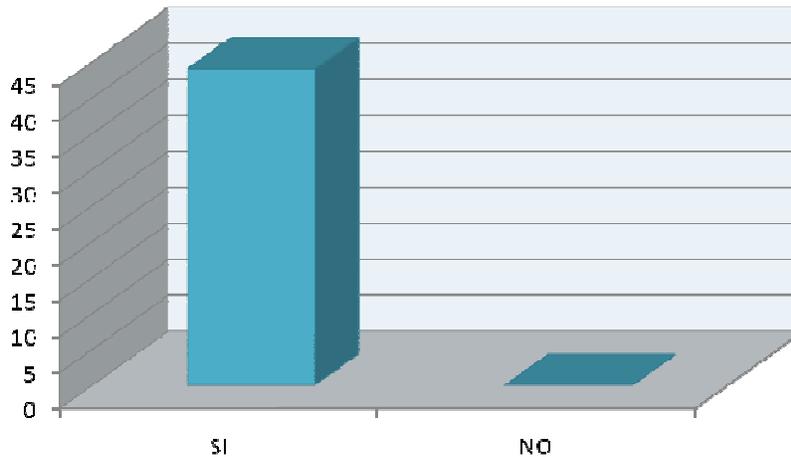
La muestra utilizada para dicho estudio fue la muestra de poblaciones finitas que tuvo como fórmula el total del personal que labora en la Defensoría de la Mujer Indígena únicamente de la Sede Central. Se tomó como base al número de empleados y a partir de ello, una muestra de 44 personas que laboran en las distintas unidades de la institución.

En dicho diagnóstico cuantitativo se realizó una encuesta con una serie de preguntas para medir el conocimiento del personal sobre la institución, información así como la comunicación que se maneja en las instalaciones.

### 3.4.1 Resultado de las encuestas realizadas al personal de la Defensoría de la Mujer Indígena –DEMI-, Sede Central

GRÁFICA No. 1

¿Conoce la misión y la visión de la DEMI?



Investigación propia

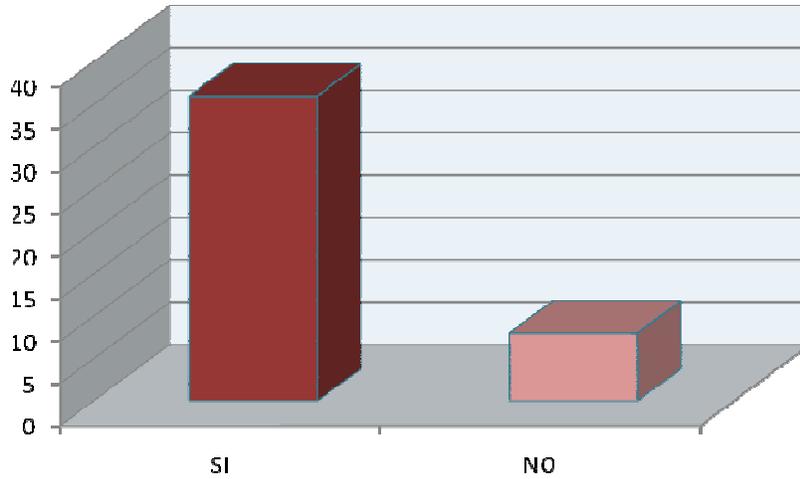
Tabla No. 1

Respuesta	Total	Porcentaje
SI	44	100%
NO	0	0%
Total	44	100%

Al realizarse la interrogante al personal de la institución si es de su conocimiento la misión y la visión de la DEMI el 100% respondió afirmativamente, sin embargo, cabe destacar que al preguntarles sobre éstas, su respuesta fue que interpretan con sus palabras dicha misión y visión, porque la misma tampoco es visible en la institución.

Gráfica No. 2

¿Es de su conocimiento la estructura organizacional de la institución?



Investigación propia

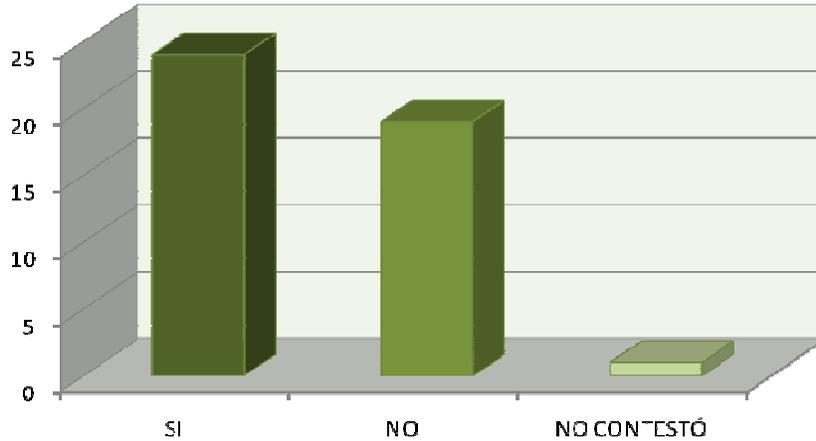
Tabla No. 2

Respuesta	Total	Porcentaje
SI	36	82%
NO	8	18%
Total	44	100%

El 82% del personal tiene conocimiento de la estructura organizacional de la institución, mientras que el 18% carecen de información sobre ella, puesto que al ingresar como personal nuevo de la institución, no se les da una inducción ni documentación que informe sobre la institución para que de esta manera se conozca a fondo la institución.

**Gráfica No. 3**

**¿Se le da a conocer sobre las actividades, logros y fallas que tiene la institución?**



Investigación propia

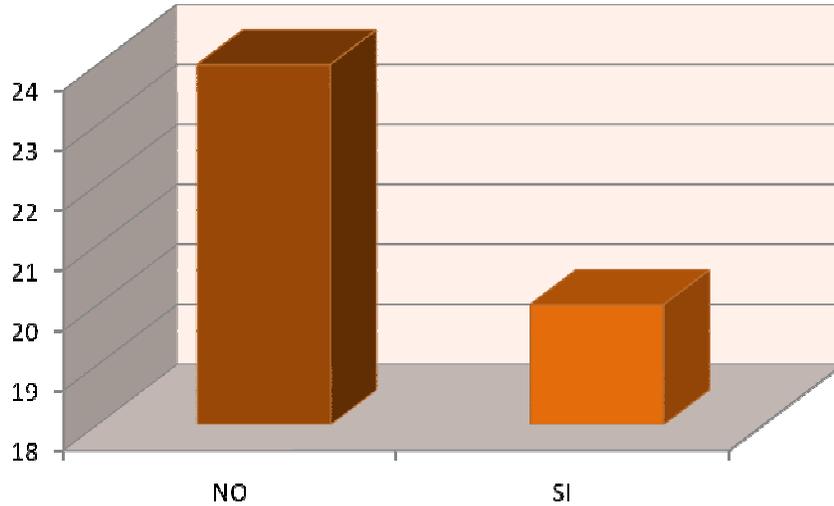
**Tabla No. 3**

Respuesta	Total	Porcentaje
SI	24	55%
NO	19	43%
NO CONTESTÓ	1	2%
Total	44	100%

El 55% del personal de la institución indicaron que se les da a conocer sobre las actividades, logros y fallas de la institución, mientras que el 43% indicaron que no se les da a conocer sobre lo que realizan dentro y fuera de la institución, mientras que un 2% del personal decidieron no contestar a la interrogante planteada.

**Gráfica No. 4**

**¿Se le dio inducción sobre el trabajo que realiza en la unidad en la que se desempeña?**



Investigación propia

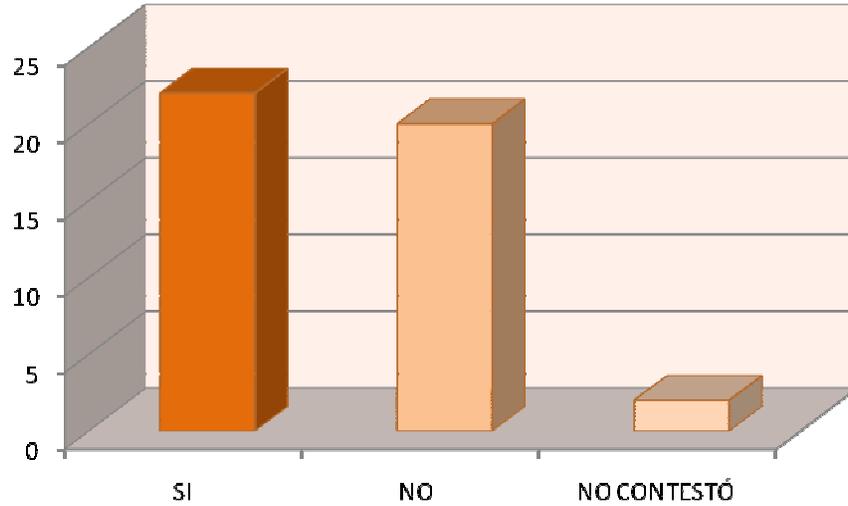
**Tabla No. 4**

Respuesta	Total	Porcentaje
NO	24	55%
SI	20	45%
Total	44	100%

El 55% de las personas encuestadas indicaron que no se les ha dado inducción al momento de ingresar al puesto que ocupan, porque en el mismo llegan directamente a ejecutar trabajos y muchas veces no conocen los procesos necesarios, sin embargo los van conociendo en el proceso del trabajo, mientras que el 45% del personal indicaron que si se les ha dado la inducción necesaria porque son apoyados muchas veces por sus jefes inmediatos, pero no siempre es el caso de todas las unidades, debido a la demanda de trabajo y la falta de tiempo para enseñar.

Gráfica No.5

¿Se promueven acciones o actividades para la comunicación o coordinación a nivel interno con el personal de la institución?



Investigación propia

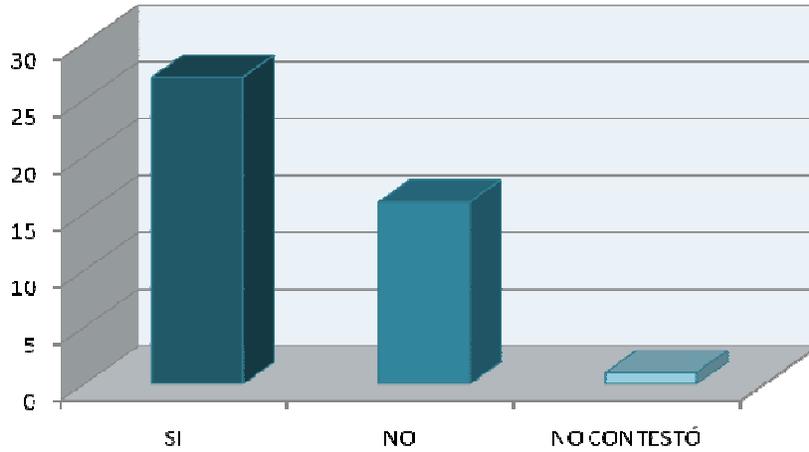
Tabla No. 5

Respuesta	Total	Porcentaje
SI	22	50%
NO	20	45%
NO CONTESTÓ	2	5%
TOTAL	44	100%

El 50% del personal indicaron que si se promueven acciones para la comunicación y el 45% indicaron que no se promueven acciones y coordinación para el desarrollo de actividades, sin embargo el 5% del personal no respondió a la pregunta presentada.

**Gráfica No. 6**

**¿Considera que la visibilización de la institución de manera interna y externa es buena?**



Investigación propia

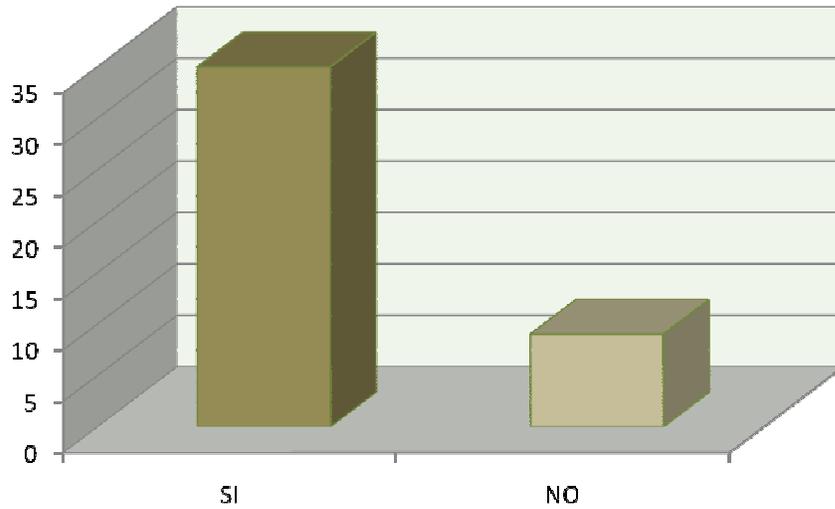
**Tabla No. 6**

Respuesta	Total	Porcentaje
SI	27	62%
NO	16	36%
NO CONTESTÓ	1	2%
TOTAL	44	100%

El 62% indicaron que si consideran buena la visibilización de la institución tanto interna como externa, mientras que el 36% indicaron que no consideran buena la imagen debido a que no existe mayor identificación de la institución dentro y fuera de la institución y el 2% del personal decidió no responder a esa interrogante.

**Gráfica No. 7**

**¿Conoce los medios o formas en los que se divulgan los servicios la DEMI?**



Investigación propia

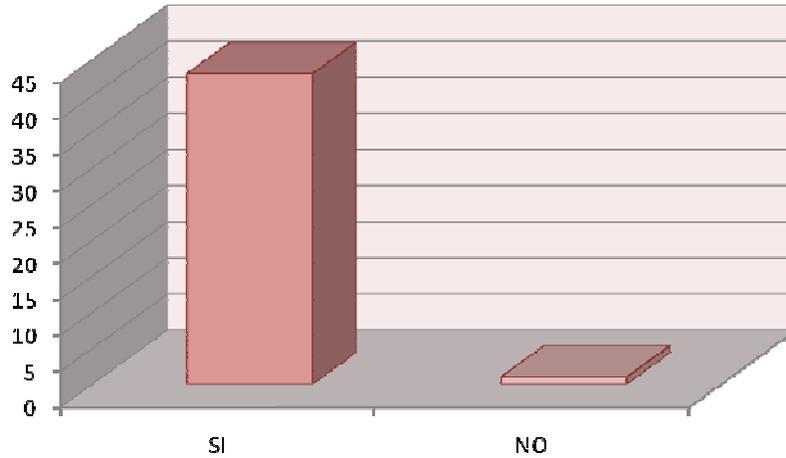
**Tabla No. 7**

Respuesta	Total	Porcentaje
SI	35	80%
NO	9	20%
TOTAL	44	100%

El 80% del personal indicaron que si conocen los medios o formas en los cuales se divulgan los servicios de la institución, mientras que el 20% indicaron que no conocen de qué manera la Defensoría divulga los servicios que brinda.

**Gráfica No. 8**

**¿Tiene conocimiento como personal de DEMI sobre cómo o a donde referir la denuncia de alguna usuaria?**



Investigación propia

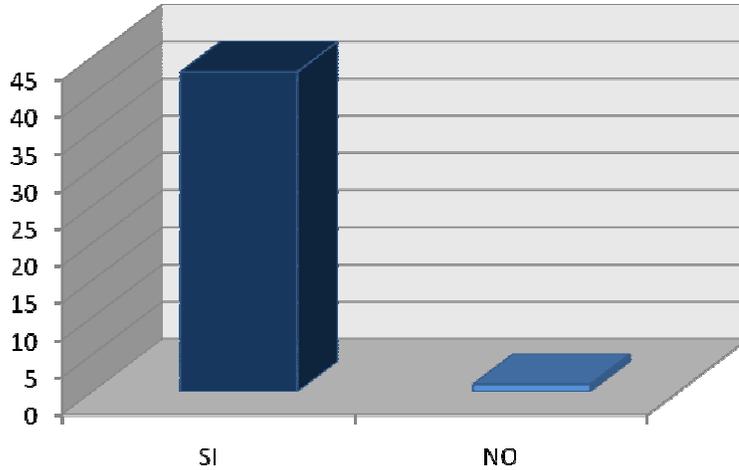
**Tabla No. 8**

Respuesta	Total	Porcentaje
SI	40	91%
NO	4	9%
TOTAL	44	100%

El 91% del personal encuestado indica que si conocen a donde referir a una usuaria cuando presenta una denuncia y el 9% indicaron que no conocen a donde referir a la usuaria cuando se tenga la necesidad de referir alguna denuncia o caso de violencia.

**Gráfica No. 9**

**¿Es importante para usted como trabajadora de DEMI una estrategia de comunicación interna donde se dé a conocer acerca de la finalidad, su estructura, organización, así como las actividades en las que trabaja la institución?**



Investigación propia

**Tabla No. 9**

Respuesta	Total	Porcentaje
SI	43	98%
NO	1	2%
TOTAL	44	100%

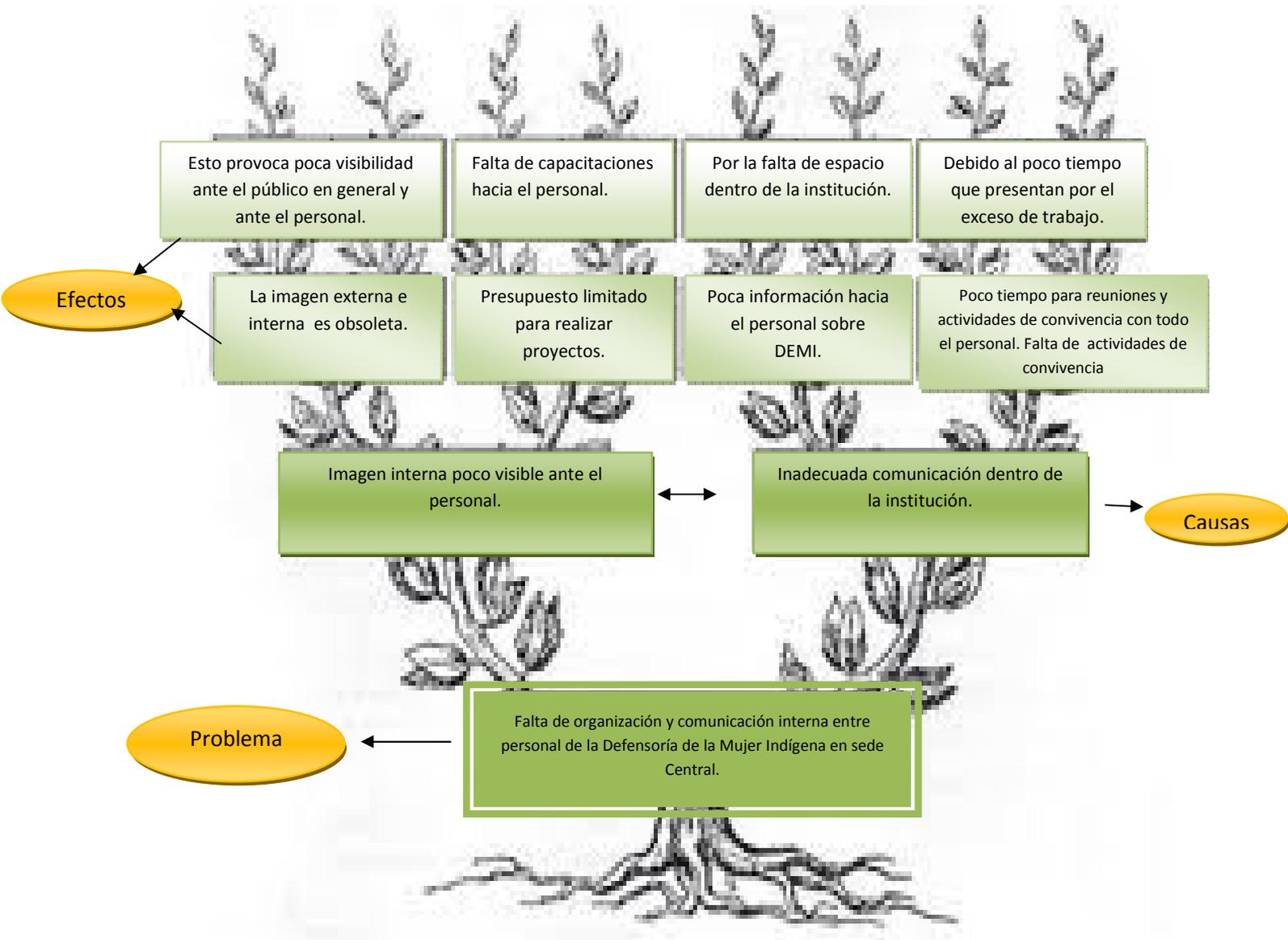
El 98% indicaron que si es importante y necesario crear una estrategia de comunicación interna, y el 2% indicaron que no es necesario. En esta grafica es notable la contradicción que se muestra en las respuestas anteriores porque el personal indica conocer información importante de DEMI, sin embargo es notable en esta grafica que hace falta más comunicación y coordinación dentro de la institución para poder empoderarse y sentirse más comunicados con todo el proceso y personal de la institución.

3.5 FODA

Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI-

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ DEMI cuenta con proyectos planificados para cada unidad en su Plan Operativo Anual.</li> <li>➤ Fuentes de financiamiento del Estado y de Organizaciones Internacionales.</li> <li>➤ Comunicación con instituciones gubernamentales.</li> <li>➤ Cuenta con 11 sedes regionales para promover sus servicios.</li> <li>➤ Personal competente en las diferentes unidades.</li> <li>➤ Material informativo para dar a conocer los servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brinda sus servicios en idioma materno a las usuarias.</li> <li>➤ Aumentar el presupuesto asignado por el Estado.</li> <li>➤ Contratar personal para estabilizar cada una de las unidades.</li> <li>➤ Extender sus servicios a los departamentos del país que hacen falta cubrir.</li> <li>➤ Adquirir mas equipo tecnológico para mejorar las necesidades existentes en la institución.</li> <li>➤ Gestionar otro edificio para mejorar las condiciones laborales.</li> </ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Poco personal que no es suficiente para los servicios que presta cada unidad.</li> <li>➤ Falta de visibilización de la imagen de la institución ante el público.</li> <li>➤ A pesar de contar con un edificio donde hay diferentes unidades, algunos espacios carecen de aire acondicionado y tamaño adecuado para realizar las labores.</li> <li>➤ La inestabilidad de ciertas unidades con relación al personal.</li> <li>➤ Falta de inducción al puesto, para que el personal nuevo se adapte al trabajo que tiene que realizar.</li> <li>➤ Inestabilidad en la ubicación de las oficinas.</li> <li>➤ Falta de publicidad e imagen en los medios de comunicación para divulgar los servicios a mas usuarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reducción de fondos por parte del Estado.</li> <li>➤ Finalización de apoyo de organizaciones internacionales a la institución.</li> <li>➤ Horarios de trabajo extensos en ciertas unidades de la institución.</li> <li>➤ Incomunicación, por falta de tiempo.</li> <li>➤ Pocas reuniones con todo el personal para informar sobre la institución.</li> <li>➤ Falta de actividades para convivencia con todo el personal.</li> <li>➤ Falta de espacio físico para realizar reuniones con todo el personal.</li> <li>➤ Ambiente poco recomendable para recibir a las usuarias en casos de crisis.</li> </ul>

### 3.6 Árbol del problema comunicacional



## 3.7 Resultado del diagnóstico

No.	Interrogante	SI	NO	N/ R
1.	¿Conoce la misión y la visión de la DEMI?	44	0	
2.	¿Es de su conocimiento la estructura organizacional de la institución?	36	8	
3.	¿Se le da a conocer sobre las actividades, logros y fallas que tiene la institución?	24	19	1
4.	¿Se le dio inducción sobre el trabajo que realiza en la unidad en la que se desempeña?	20	24	
5.	¿Se promueven acciones o actividades para la comunicación coordinación a nivel interno con el personal de la institución?	22	20	2
6.	¿Considera que la visibilización de la institución de manera interna y externa es buena?	27	16	1
7.	¿Conoce los medios o formas en los que se divulgan los servicios de DEMI?	35	9	
8.	¿Tiene conocimiento como personal de DEMI sobre cómo o a dónde referir la denuncia de alguna usuaria?	40	4	
9.	¿Es importante para usted como trabajadora de DEMI, una estrategia e comunicación interna donde se dé a conocer acerca de la finalidad de DEMI, su estructura, organización así como las actividades en las que trabaja la institución?	43	1	

## **Capítulo IV**

### **4. Estrategia comunicacional**

#### **4.1 Objetivos de la Estrategia**

##### **4.1.1 Objetivo General**

- Presentar propuestas estratégicas que permitan mejorar la comunicación e integración entre autoridades y personal de la Defensoría de la Mujer Indígena, para dar a conocer de manera general las actividades que se desarrollan en las distintas unidades, así como la estructura de la misma.

##### **4.1.2 Objetivos Específicos**

- Mejorar la comunicación interna entre jefes y personal de la institución, para crear mayor integración y relación en el ambiente laboral permitiendo con ello, lograr objetivos institucionales conjuntos.
- Favorecer la identificación del personal y su sentido de pertinencia en la institución por medio de comunicación e información oportuna, del trabajo que se realiza en las distintas unidades de la institución.
- Identificar al personal de la institución con la imagen que ésta brinda, para conocer mejor su estructura interna.

## **4.2 Misión**

- ❖ Crear una estrategia de comunicación organizacional que permita mejorar la comunicación y relación entre jefes y personal de la Defensoría de la Mujer Indígena, para que conozcan de manera interna el trabajo que realiza la DEMI en sus distintas unidades.

## **4.3 Visión**

- ❖ El desarrollo de un mejor ambiente y comunicación interna entre jefes y personal de la Defensoría de la Mujer Indígena.

## **4.4 Elementos comunicacionales a utilizar en la propuesta**

Para la realización y puesta en marcha de la estrategia presentada en este informe se considera implementar los siguientes productos impresos: mantas, vallas, material impreso en pvc con misión y visión; talleres de convivencia con el personal para mejorar la comunicación interna, así como capacitaciones continuas para mejorar el nivel trabajo que se maneja a nivel interno y externo, en aras de tener una mejor imagen y relación a nivel general.

Al identificar y observar la falta de comunicación que se maneja dentro de la institución se considera importante y necesario realizar talleres interactivos de crecimiento personal y profesional, para que la motivación y la convivencia entre el mismo personal permitan tratarse, apoyarse y realizar actividades de recreación, y con ello llevar esa convivencia al área profesional y de relacionamiento en todas las unidades, sobre todo entre jefes y compañeros.

4.4.1 Estrategia de Comunicación Organizacional

Actividad o Producto Comunicacional	Objetivo Específico	Recursos Humanos	Área Geográfica de impacto	Beneficiarios
1. Manta Vinilica que identifica la institución.	Visibilizar ante el público general la imagen y localización de la institución.	Asesores en comunicación Epesista Diseñadores.	DEMI, Central.	Público general y público objetivo.
2. Manta Vinilica con el organigrama de la organización.	Visibilizar ante el personal la estructura organizacional de la institución.	Asesores en comunicación, epesista, diseñadores.	DEMI, Central.	Jefes y personal de DEMI.
3. Elaboración de cuadro con la misión y la visión de la institución.	Crear en físico la misión y la visión de la institución para dar a conocer porque fue creada la DEMI.	Diseñador, personas que realizaran el producto, epesista.	DEMI, Central.	Público en General, usuarias y empleados de DEMI.
4. Identificadores de Oficina en Acrílico.	Identificar ante el personal y las usuarias el nombre y ubicación de las oficinas.	Asesores en comunicación, Epesista Diseñador Personas de la empresa que trabajaran el material.	DEMI, Central.	Jefes, personal y usuarias de DEMI Central.
5. Cartelera Informativa	Informar al personal sobre las distintas actividades que se realizan en la institución.	Personal de Recursos Humanos, Personal de las distintas unidades de la DEMI, autoridades y personal.	DEMI, Central	Personal de DEMI Y público en general.
6. Talleres de capacitación y convivencia	Interactuar en actividades que permitan relacionarse con todo el personal y permitan crear un ambiente favorable en la institución.	Expositores, jefes y personal de la institución, epesista.	DEMI, Central.	Jefes y personal de la institución.
7. Buzón de sugerencia.	Permitir al personal dar sugerencias para mejorar los procesos de trabajo y de comunicación en la institución.	Personal de Recursos humanos o Directora Ejecutiva	DEMI, Central.	Jefes y personal de la DEMI.

#### 4.4.2 Proyección de gastos a invertir

<b>Actividad o Producto Comunicacional</b>	<b>Presupuesto</b>
1. Manta Vinilica que identifica la institución.	Q. 200.00
2. Manta Vinilica con el organigrama de la organización.	Q. 200.00
3. Cuadros pvc con la misión y la visión de la institución.	Q. 500.00
4. Identificadores de Oficina en Acrílico.	Q. 2,000.00
5. Cartelera informativa.	Q. 300.00
6. Taller para el personal.	Q. 4,000.00
7. Buzón de sugerencia	Q. 300.00
8. Total de la estrategia.	<b>Q. 7,500.00</b>

### 4.4.3 Cronograma

#### Cronograma de la Estrategia

Actividades DEMI	4 al 29 de marzo				1 al 30 de abril				1 al 31 de mayo				3 al 28 de junio				1 al 31 de julio				1 al 30 de agosto				2 al 30 de septiembre				1 al 18 de octubre			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación e integración a la institución	■																															
Lectura de documentos relacionados a la institución.		■	■																													
Proceso de observación dentro de la institución			■	■	■	■																										
Elaboración del capítulo I					■	■	■	■	■																							
Elaboración y redacción del capítulo II									■	■	■	■																				
Redacción de entrevistas											■	■																				
Elaboración de entrevistas													■	■																		
Elaboración de diseño de encuestas														■																		
Revisión del proyecto por parte del asesor de comunicación															■																	

Actividades DEMI	4 al 29 de marzo				1 al 30 de abril				1 al 31 de mayo				3 al 28 de junio				1 al 31 de julio				1 al 30 de agosto				2 al 30 de septiembre				1 al 18 de octubre			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Encuesta a empleados de la institución														■	■																	
Tabulación de encuestas y datos estadísticos																	■	■														
Investigación y redacción del capítulo III																		■	■	■												
Diseño de misión y visión para la institución																			■	■												
Elaboración de diseño de organigrama																				■												
Elaboración de cartelera informativa																					■	■										
Elaboración de plan para taller a personal de la institución																						■	■									
Elaboración de capítulo IV																						■	■	■								
Correcciones de Informe final																							■	■	■	■						
Evaluación de EPS																													■	■		

## **Conclusiones**

- A pesar de que el personal de la Defensoría de la Mujer Indígena tiene conocimiento sobre la institución es necesario que se propicien actividades que permitan involucrarse más y fomenten la unidad dentro de la institución.
- Se comprobó por medio de encuestas y entrevistas que es necesaria una estrategia de comunicación, donde el personal pueda tener más información del que hacer de las distintas oficinas y del que hacer de DEMI.
- La comunicación dentro de la institución debe de ser más dinámica, para que prevalezca la confianza entre jefes y personal.
- La falta de organización en ciertas áreas de la institución no permiten hacer los procesos más rápidos y fáciles por lo cual se ven retrasos en tiempo y trabajo.
- Los procesos comunicacionales son complejos debido a la poca coordinación y relacionamiento entre jefes y personal llevando con ello a tener dentro de su comunicación barreras comunicaciones tanto físicas como administrativas.

## **Recomendaciones**

- ✓ A la Universidad de San Carlos asignar más presupuesto a la Escuela de Ciencias de la Comunicación para implementar cursos donde se enseñen herramientas tecnológicas y de esta manera estar empoderados como estudiantes, de la tecnología actual de la comunicación.
- ✓ A la Escuela de Ciencias de la Comunicación complementar durante los años de estudio, cursos más prácticos que permitan al estudiante involucrarse en actividades comunicacionales, para que se facilite el desenvolvimiento en las instituciones.
- ✓ A la Defensoría de la Mujer Indígena, mejorar los procesos y flujos de comunicación dentro de la institución para permitir que jefes y personal mantengan una estrecha comunicación, y de esta manera afrontar conjuntamente situaciones institucionales, sin la dificultad de caer en barreras comunicacionales.
  
- ✓ Realizar actividades periódicas con todo el personal para tener una comunicación amena dentro de la institución, y con ello realizar el trabajo en conjunto sin inconvenientes de relacionamiento profesional.
  
- ✓ Hacer más fáciles los procesos administrativos con el personal, permitiendo con ello optimizar el tiempo de trabajo.
  
- ✓ Fortalecer la unidad de comunicación social específicamente los recursos humanos y materiales, para que se desarrolle un trabajo completo y suficiente y de esta manera cubrir las distintas necesidades de comunicación.

## **Bibliografías**

1. Andrade, Horacio. Comunicación organizacional interna: procesos, disciplina y técnica. Comunicación Empresarial/ Bursiness Comunicación Comunicación Empresarial Págs. 122.
2. Baez Everestsz, Carlos J. 2000. La Comuicaion efectiva, Santo Domingo RD. Buho Primera, Pág. 273.
3. Bolaños, Bolivar, 2000. Comunicación Escrita, San José Costa Rica, Universidad Estatal a distancia, 572 p; 21 cm.
4. Claudin Victor, Anabitarte Héctor. 1986. Diccionario general de la comunicación. Editorial Mitre. Barcelona España. Págs. 217.
5. Coy Macz, Lili Magali. 2012. “Evaluación de las estrategias de comunicación para la erradicación de la violencia y discriminación de género de la Defensoría de la Mujer Indígena”. Tesis. Universidad de San Carlos. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Pág. 53.
6. De León Amador, Renata Vanessa. 2012. Propuesta de Estrategia de comunicación interna para fortalecer el clima organizativo de las escuelas públicas de pre primaria y primaria caso: Escuela Oficial Rural Mixta No. 613 Mario Méndez Montenegro ubicada en la aldea Santa Lucia los Ocotes zona 17. Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 36p.
7. Folleto informativo. Defensoría de la Mujer Indígena. 2009. Área de Atención de Casos, Reconocer y Respetar LOS DERECHOS de las Mujeres Indígenas ¡Un compromiso de país!.

8. . Guatemala. Defensoría de la Mujer Indígena. 2013. La Institucionalidad de DEMI y su Impacto en la Protección y Defensa de los Derechos de las Mujeres Indígenas. Pág. 39.
9. . Guatemala. Defensoría de la Mujer Indígena. 2013. La Institucionalidad de DEMI y su Impacto en la Protección y Defensa de los Derechos de las Mujeres Indígenas. Pág. 39.
10. Guatemala, Defensoría de la Mujer Indígena, 2012. Informe de Gestión 2008-2012. Avances y Desafíos. Pág. 27, 117.
11. Guatemala. Defensoría de la Mujer Indígena. 2012. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2008-2016.
12. Guerra Luna, Josué Daniel. 2011. Estrategia para el fortalecimiento de la comunicación interna y la imagen institucional del fondo de tierras – FONTIERRAS-. Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado EPS. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 56p.
13. Herrera Alonzo, Heidy Aime, 2012. Diagnóstico y propuesta de comunicación interna en una empresa de la industria de calzado. Tesis Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 47p.
14. Hom Quiroga, Ricardo, 1990. La Comunicación en la empresa, México, Iberoamérica, S.A. DE C.V. Pág. 147.
15. León Mejía, Alma B. Estrategia para el desarrollo de la comunicación progresiva. México, DF. Editorial Limusa. S.A. De C.V 250 p.
16. Mérida González, Aracelly Krisanda. 2011. Manual de búsqueda, descripción bibliográfica, citas dentro del texto y criterios para evaluar la calidad de las fuentes de información. Guatemala. Pág. 66.

17. Martínez Velasco, Alberto, Mosnik, Abraham, 2008. Comunicación Organizacional Práctica, Manual gerencial. México. 2ª ed. Trillas. Págs. 30 - 32.
18. Psicología Social de las Organizaciones Cambio Organizacional, México. 2da Edición, Trillas. Págs. 429 -435.
19. Ramos Padilla, Carlos G. 1991. La Comunicación: un punto de vista organizacional. México, Trillas. Pág. 76.
20. Seminario “La Comunicación Organizacional entre autoridades y pobladores del área rural guatemalteca” 2011. Universidad de San Carlos. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Estudiantes del 10 semestre. Págs. 97.
21. Tamayo y Tamayo, Mario. 1991. Proceso de la Investigación Científica, Fundamentos de Investigación. México. Limusa. 5ª. Edición. Págs. 91 y 9
22. Trifoliar informativo. DEMI Servicio del área de atención integral de casos.
23. Trifoliar Defensoría de la Mujer Indígena.
24. Velásquez Bustamante, Aura Concepción. 2009. “Sensibilización sobre el derecho de las mujeres universitarias a una vida libre de violencia”. Informe Final de Ejercicio Supervisado E.P.S. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Pág. 66.

## **Electrografía**

1. Cobertura y trabajo de la Defensoría de la Mujer Indígena [www.demi.gob.gt](http://www.demi.gob.gt). 14 de abril de 2013.
2. Comunicación. <http://www.rae.es/rae.html>. 20 de marzo de 2013.

## ANEXOS



Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado EPS



## Encuesta

La presente encuesta tiene como fin primordial saber, como se encuentra identificado el personal de DEMI con la institución. Sus respuestas son completamente anónimas por lo que serán respetadas confidencialmente.

A continuación se le muestran varias interrogantes, marque la respuesta que considere sea la correcta.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: F  M

1. ¿Conoce la misión y la visión de DEMI?

SI

NO

2. ¿Es de su conocimiento la estructura organizacional de la institución?

SI

NO

3. ¿Se le da a conocer sobre las actividades, logros y fallas que tiene la institución?

SI

NO

4. ¿Se le dio inducción sobre el trabajo que realiza en la unidad en la que se desempeña?

SI

NO

5. ¿Se promueven acciones o actividades para la comunicación y coordinación a nivel interno con el personal de la institución?

SI

NO

6. ¿Considera que la visibilización de la institución de manera interna y externa es buena?

SI

NO

7. ¿Conoce los medios o formas en los que se divulgan los servicios de DEMI?

SI

NO

8. ¿Considera que la comunicación dentro de la institución entre jefes y/o encargados de las unidades y personal es horizontal?

SI

NO

9. ¿Es importante para su persona la comunicación interna en la DEMI?

SI

NO

10. ¿Cree que es importante una estrategia de comunicación interna para conocer más sobre la finalidad, organización y actividades de DEMI?

SI

NO

*Gracias por su colaboración*



Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado EPS



### Entrevista

Entrevista a profundidad a autoridades y/o jefes de las distintas unidades que integran la institución.

La presente entrevista tiene como fin principal conocer sobre la imagen de la institución, así como conocer sobre la comunicación que manejan las autoridades con sus empleados y las usuarias de DEMI.

Nombre \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo observa el trabajo que ha realizado la DEMI en la sede central?
2. ¿Cómo observa la imagen física de DEMI, como autoridad ante el público objetivo y empleados?
3. ¿De qué manera considera que las usuarias conocen la institución?
4. ¿Sabe si es del conocimiento de todo el personal la misión, la visión y la finalidad de la institución?
5. ¿Conoce el personal la organización de la institución?
6. ¿Cómo observa que es la Comunicación interna en la institución?
7. ¿De qué manera considera que es la comunicación en la institución horizontal y/o vertical?
8. ¿Se promueven acciones para mejorar la comunicación y coordinación a nivel interno?
9. A través de qué medios y cada cuanto tiempo se le da a conocer al personal, sobre las diferentes actividades que realiza la Defensoría así como logros y fallas.
10. ¿Cómo ve el espacio físico para el desarrollo de actividades laborales y de convivencia?
11. ¿Se capacita al personal nuevo y permanente para conocer sobre su área o actividad que tiene que desempeñar en su cargo?

## Propuestas de Misión y Visión



## Cartelera Informativa



## Taller para el personal



## Buzón de sugerencia del personal



## **Taller para el personal**

### **PLAN**

**Estrategia de comunicación organizacional para mejorar la comunicación interna en la Defensoría de la Mujer Indígena, Sede Central**

#### **IDENTIFICACIÓN**

**EVENTO:**

Taller: Estrategia de comunicación organizacional para mejorar la comunicación interna con las autoridades y personal de la Defensoría de la Mujer Indígena.

**GRUPO META:**

Autoridades y personal de DEMI

**COORDINADORA DE EJECUCIÓN:**

**Unidad de Comunicación Social**

**Epesista:** Ana Elizabeth Ramirez  
García

## **JUSTIFICACIÓN**

Ante la importancia de la comunicación en los ámbitos de la sociedad, es necesario conocer sobre la comunicación interna en una organización y/o institución siendo esta integrar en forma absoluta al empleado a los objetivos de la empresa. Esto quiere decir, que debe hacerse sentir como suyos los logros y éxitos de la institución, pero también sus problemas o fracasos, es ante ello que se observa la necesidad de comprender la poca comunicación interna que se maneja entre las distintas unidades de la Defensoría de la Mujer Indígena, evidenciando la necesidad de tener una visión más clara de la institución que supere y mejore el conocimiento, para sentirse identificados, con el objetivo principal que es *impulsar acciones para la promoción, defensa y pleno ejercicio de los derechos de las mujeres indígenas*.

Por ello es pertinente la implementación de talleres, reuniones periódicas con todo el personal para tener un intercambio y acercamiento de las autoridades de DEMI hacia el personal, con el objetivo de conocer el trabajo que se realiza en cada una de las unidades de la institución, para mejorar los procesos y proyectos que beneficien a DEMI para dar cumplimiento a su mandato, objetivos, misión y visión.

### **Objetivo del Plan**

Brindar propuestas estratégicas que mejoren la comunicación organizacional con el personal de la Defensoría de la Mujer Indígena en la sede Central.

### **Objetivo General**

- ❖ Integrar al personal de la Defensoría de la Mujer Indígena en la comunicación interna que debe existir en la institución, para empoderarse de las diversas actividades que se desarrollan en las distintas unidades y áreas de la DEMI, así como la estructura de la misma.

### **Objetivos Específicos**

- Mejorar la comunicación interna entre jefes y personal de la institución para crear mayor integración y relación en el ambiente laboral, permitiendo con ello lograr los objetivos institucionales planteados.
- Propiciar actividades que fomenten el relacionamiento y la unidad entre autoridades y personal de DEMI.
- Involucrar al personal de la institución en la comunicación interna que esta maneja, para conocer las actividades que se realizan en cada una de las áreas de la institución.

## **RESULTADOS ESPERADOS**

- Relación laboral coordinada en un espacio de confianza para un intercambio de opiniones e ideas y con ello se procure una combinación entre las actividades y su relación con las funciones y el crecimiento de la organización.
- Participación activa de los empleados de la institución para el conocimiento de las actividades que cada uno desempeña y mejorar con ello la comunicación interna.
- Implementación de actividades periódicas motivacionales con todo el personal, que permitan convivir en un ambiente de armonía e integración lejos del estrés del trabajo para que esto sea consecuencia en el trabajo dentro de la institución.

## **METODOLOGÍA:**

- Saludo y presentación (No habrá presentación del tema para que sea sorpresa durante el desarrollo del programa)
- Motivación: En pareja analizar frases sobre trabajo en equipo y comentarlo ante el pleno.
- En la libreta que se les entrego escribir una síntesis del trabajo que desarrollan en la unidad en la que se desenvuelven y luego de ello exponerla para socializar la información de su función con todos los empleados.
- Cuál es el trabajo que realiza la unidad de Comunicación Social
- Presentación en Power Point sobre Comunicación Organizacional y su importancia en la institución.
- Conclusiones sobre la actividad por parte del personal respecto a la importancia de la Comunicación y la Comunicación Organizacional en la institución.
- Agradecimiento y Refrigerio

## **AGENDA**

**LUGAR:** Kulj'ay (Casa de Encuentro)

**Fecha:** 13 de septiembre de 2013

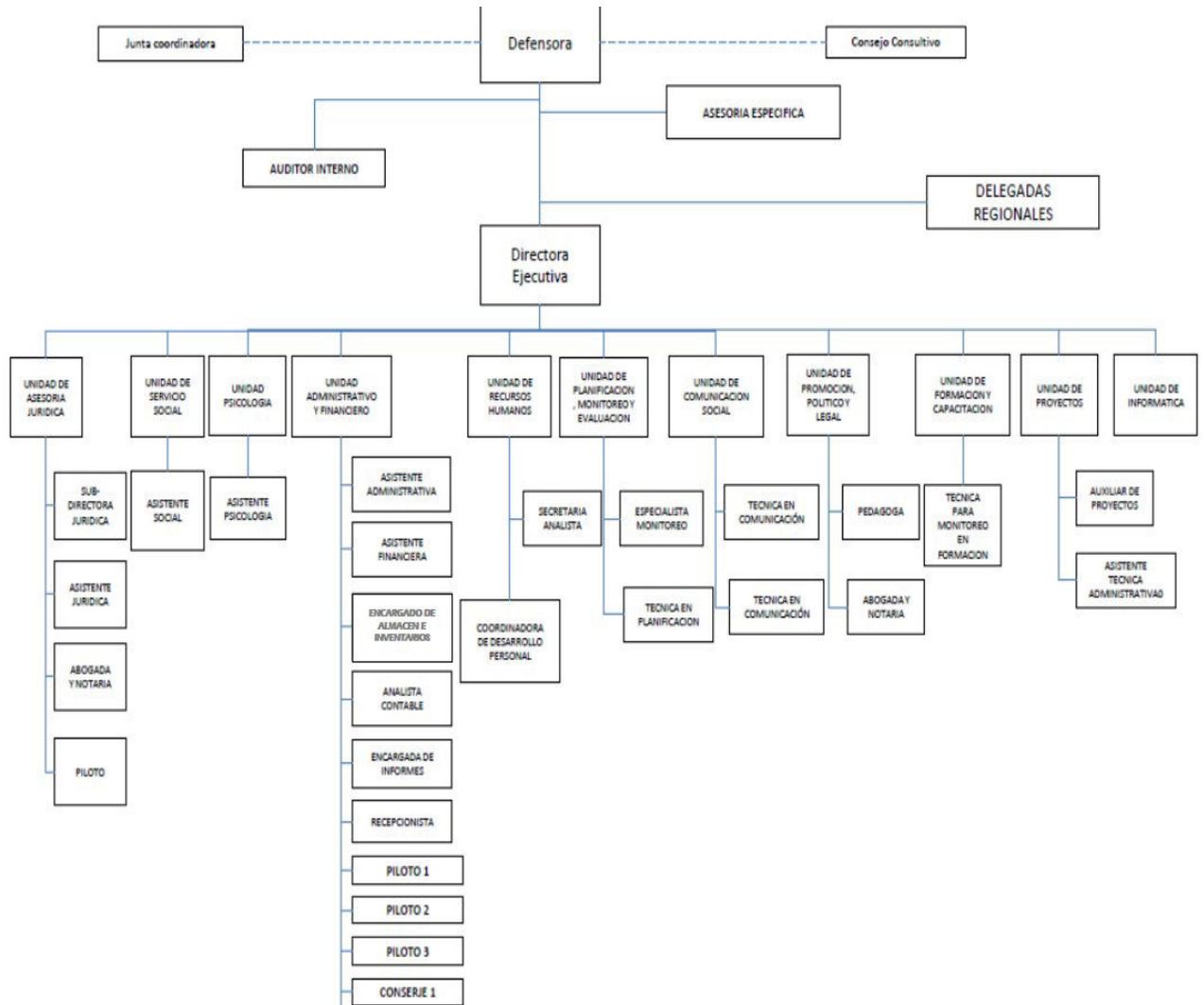
**Hora:** De 14:00 a 17:00 horas

Horario	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
14:00 a 14:30	Inscripción del Personal	Personal de DEMI
14:30 a 14:35	Bienvenida y presentación	Evelin Marcos
14:35 a 14:45	Palabras por la Señora Defensora	Gloria Laynez Chavac
14:45 a 15:00	Lectura y análisis de frases sobre trabajo en equipo y comunicación organizacional	Personal de DEMI
15:00 a 15:30	Síntesis del trabajo que realizan en cada unidad para socializar información que manejan y compartir porque y que función tienen cada unidad.	Elizabeth Ramírez Personal de DEMI
15:30 a 16:00	El trabajo que realiza la Unidad de Comunicación Social	Lic. Carlos Vásquez
16:00 a 16:30	Presentación en Power Point sobre Comunicación Organizacional	Elizabeth Ramírez
16:30 a 16:45	Conclusiones sobre la importancia de la Comunicación y la Comunicación Organizacional en la Institución	Personal de DEMI
16:45 a 17:00	Despedida	Directora Ejecutiva Juana Sotz
17:00 a 17:30	Agradecimiento y Refrigerio	

Elaboradora por: Elizabeth Ramirez

Revisado: Maria Reyes Batz  
Encargada de Comunicación Social DEMI

## Organigrama de la institución



## Entrevistas y encuestas



## Actividades realizadas durante el EPS



Trabajo de oficina



DEMI



Presentación pública del informe de la DEMI



Conferencias de prensa



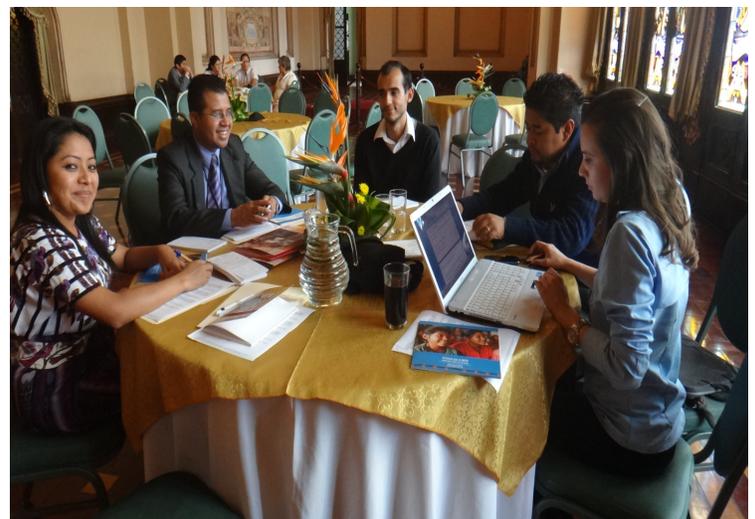
Congreso contra Discriminación y Racismo



Taller de Fortalecimiento a la inclusión



Firma de convenio para fortalecimiento de las OMM



Taller de Comunicadores Sociales



Conversatorio Día de la Ciudadanía plena

