

Universidad de San Carlos De Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA OFICINA CENTRAL DE
GOOD NEIGHBORS GUATEMALA, ONG”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

**Presentado al Honorable Consejo Directivo Por:
JOSÉ JOSUÉ ISAAC MORALES PENADOS
CARNÉ: 200919695**

Previo a portar el título de:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre de 2017

Consejo Directivo

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

MA. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Ávalos

Coordinador de EPS Licenciatura:

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura:

Licda. Sandra Nohemí Hernández Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 29 de Agosto de 2017

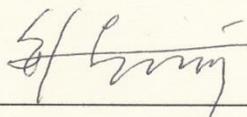
Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante epesista **José Josué Isaac Morales Penados** con número de carné: **200919695** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **Good Neighbors Guatemala, ONG** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **01 de Junio** al **28 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **Plan de Comunicación Interna en la Oficina Central de Good Neighbors Guatemala, ONG** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **Good Neighbors Guatemala, ONG**.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA en nuestra institución.

Atentamente,



Yumi Ha
Directora General
Good Neighbors Guatemala, ONG

Nº 001552



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



Guatemala 19 de octubre de 2017

Estudiante
José Josué Isaac Morales Penados
200919695
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA OFICINA CENTRAL DE GOOD NEIGHBORS GUATEMALA, ONG.** El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

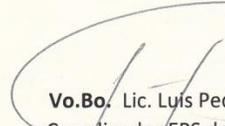
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licda. Sandra Nohemi Hernández y Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura


Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza Gaytán
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

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

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

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por tu gracia y misericordia, porque sin merecerlo nunca me has desamparado, por los milagros que cada día puedo disfrutar. A ti mi Dios, dedico este triunfo y estoy seguro que a lo largo de toda mi carrera, pude ver tu mano poderosa presente. No lo hubiera logrado sin ti.
- A mi madre:** La mujer más noble, pura, sincera y bondadosa que conozco; gracias por todo el esfuerzo y sacrificio, por tus ánimos, por tus oraciones, por tus palabras de aliento, por apoyarme en la búsqueda de mi sueño. Te amo mama.
- A mi padre:** A mi mejor amigo, mi ejemplo, mi guía. Gracias por demostrarme tu amor, por apoyarme en mis decisiones aunque a veces fueran descabelladas y no estuvieras muy de acuerdo, gracias por tus consejos y oraciones. Te amo negro.
- A mi hermana:** Nena, gracias por tu apoyo y enseñarme a ser justo y ecuánime, sé que puedo contar contigo siempre, ¡Somos hermanos y aunque peleemos, nuestro cariño sigue igual!! Y gracias también por dejarme ser el tío favorito de Andrea, Daniel y Rodrigo. Los amo.
- A mi familia:** Agradezco también a mis abuelos, tíos y primos que estuvieron conmigo, me apoyaron cuando lo necesité, me dieron ánimo y cobijo, me alimentaron y me abrieron las puertas de su casa. Gracias a Dios por cada uno de ustedes y bendigo su vida.

AGRADECIMIENTOS

A la **Universidad de San Carlos de Guatemala** por formarme como profesional y crear a través de sus cátedras un pensamiento crítico en mí. Por darme las herramientas para desenvolverme en el ámbito profesional.

A la **Escuela de Ciencias de la Comunicación** y sus docentes, por guiarme y apoyarme en mi camino hacia la excelencia.

A **Lic. Luis Pedroza** por su inmensurable apoyo durante el proceso de mi Ejercicio Profesional Supervisado.

A **Licda. Sandra Hernández** por sus consejos útiles y prácticos y por brindarme la asesoría para crear un plan de comunicación exitoso. Dios la bendiga siempre.

A mi querida organización, **Good Neighbors Guatemala**, especialmente a la señorita Yumi Ha por apoyarme en todo el proceso de diagnóstico, planificación y ejecución del plan y por creer en mí.

Al **Director de País**, señor Lee, gracias por tomarse el tiempo de revisar y opinar en la realización de la guía de socorro de emergencias.

A Nicolle y Andreíta por su amistad y sabios consejos.

A Brenda y a Glenda por su ánimo y apoyo incondicional. Gracias por no dejar que me rindiera.

A todos mis compañeros con los que compartí mis años en la universidad, con quienes compartí alegrías, viajes, tareas, estrés y con quienes formé una amistad sincera, gracias por su apoyo.

A Delmy, gracias por estar siempre a mi lado en mis momentos buenos y malos apoyándome y creyendo en mí.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO I	1
1. DIAGNÓSTICO.....	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.2. LA INSTITUCIÓN: GOOD NEIGHBORS GUATEMALA, ONG.	1
1.3. Metodología	11
1.4. Recopilación de Datos	14
1.5. Radiografía de la institución	25
CAPÍTULO II	28
2. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA OFICINA CENTRAL DE GOOD NEIGHBORS GUATEMALA, ONG.....	28
2.1. Antecedentes Comunicacionales:	28
2.2. Objetivos de Comunicación.....	28
2.3. Grupo Objetivo	29
2.4. Mensaje	30
2.5. Estrategias	30
2.6. Acciones de Comunicación	31
CAPÍTULO III	37
3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	37
3.1. Proyecto Desarrollado.....	37
3.2. Estrategias y Acciones Desarrolladas.....	41

3.3. Cronograma de Actividades.....	45
3.4. Control y Seguimiento.....	46
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.....	48
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	51
E-Grafía.....	52
ANEXOS.....	53
Ficha de Registro de Horas de Práctica.....	82

RESUMEN

Nombre del Proyecto:

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA OFICINA CENTRAL DE GOOD NEIGHBORS GUATEMALA, ONG.

Nombre de la Institución:

LA INSTITUCIÓN: GOOD NEIGHBORS GUATEMALA, ONG.

Objetivos de Comunicación

General:

Presentar un plan de comunicación interna en la oficina central de Good Neighbors Guatemala, ONG.

Específicos:

- Elaboración de una guía práctica que contenga indicaciones precisas sobre cómo actuar antes, durante y después de acuerdo a las diferentes catástrofes naturales que afecten al país.
- Formar un equipo de trabajo especializado en acciones de prevención y reducción de desastres dentro de las instalaciones de oficina central de la organización.
- Mejorar la comunicación interna entre el equipo de trabajo encargado del Programa de Socorro en Caso de Emergencias.

Sinopsis del Proyecto:

Good Neighbors es una organización Internacional de ayuda humanitaria que trabaja en más de 36 países alrededor del mundo y enfoca sus esfuerzos en seis columnas que son: Educación y Protección, Servicios Médicos y de Salud, Generación de Ingresos, Promoción y Defensa, Empresas Sociales y Socorro de Emergencias.

El socorro de emergencias no es un servicio que se preste durante todo el año a diferencia de las demás columnas, por esta razón se realizó un plan de comunicación que fortaleciera la organización del staff de oficina central para actuar ante un siniestro, dentro y fuera de las oficinas. Después de la fase de diagnóstico se definieron estrategias para reforzar la comunicación, organización y conocimientos básicos sobre gestión de riesgos.

INTRODUCCIÓN

El presente informe de comunicación se realizó en Good Neighbors Guatemala, ONG en base a un plan que contuviese la realización de material impreso, formación de un equipo con conocimientos en gestión de riesgos y charlas informativas al staff de la oficina central de dicha organización.

El informe comunicacional describe como se encontró el conocimiento sobre gestión de riesgos y sistemas de evacuación en la oficina central de la ONG, el plan para solventar esta carencia de comunicación e información y los resultados obtenidos con la ejecución del proyecto.

Para la realización del diagnóstico se utilizaron métodos de investigación como la observación, el método científico exploratorio y entrevistas, las cuales sirvieron para el correcto análisis de la situación. También se contó con documentación impresa y digital de la organización.

El plan comunicacional contiene una estructura detallada que ayuda a establecer estrategias acordes a solucionar el problema de comunicación detectado en el diagnóstico.

El plan comunicacional realizado acorde a las necesidades de la organización sirvió para crear una estructura y conocimientos básicos en cuanto a gestión de riesgos, y que el grupo objetivo contara con herramientas necesarias para actuar ante una emergencia de manera precisa y eficaz.

Las estrategias de comunicación, así como las acciones que se tomaron fortalecieron la comunicación interna y ayudaron a crear un plan y designar roles estratégicos en cuanto a gestión de riesgos en cada departamento de la oficina central de Good Neighbors Guatemala.

JUSTIFICACIÓN

El Programa de Socorro en Caso de Emergencias no es un programa rutinario y se activa únicamente cuando ocurren catástrofes naturales, actualmente no existe ningún material escrito que contenga un protocolo de acción inmediato dentro de la organización, el área de incidencia ni la distribución de roles entre los miembros del staff de la organización, esto retrasa el tiempo en el que se puede actuar y apoyar a los damnificados.

Es necesaria la creación de un plan de comunicación para fortalecer este programa, un plan integral que sirva para que la organización actúe inmediatamente ante una amenaza de carácter natural o provocado accidentalmente.

Con la creación del material comunicacional, también se plantea la formación de un equipo conformado por personas que ejecuten diferentes roles dentro y fuera de la organización, que se conozcan a detalle los procedimientos necesarios para llevar el apoyo adecuado a las áreas afectadas.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1.OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1.Objetivo General

Desarrollar un diagnóstico comunicacional de la organización no gubernamental Good Neighbors Guatemala permita conocer la situación actual de la comunicación interna dentro de la Oficina Central de dicha organización.

1.1.2.Objetivos Específicos

- Determinar si los empleados de Good Neighbors Guatemala conocen los programas que se trabajan en la organización.
- Enumerar las herramientas de comunicación interna dentro de la Oficina Central de GNG, ONG.
- Analizar la necesidad de crear material para la divulgación de información importante.

1.2. LA INSTITUCIÓN: GOOD NEIGHBORS GUATEMALA, ONG.

1.2.1.Ubicación geográfica:

Good Neighbors Guatemala, ONG está ubicada en la:
8va. Avenida 0-22 Zona 9,
Interiores 1A y 5A.

1.2.2.Integración y Alianzas Estratégicas:

Good Neighbors Guatemala cuenta con alianzas con organizaciones nacionales e internacionales, para fines prácticos de esta investigación se describirán las alianzas estratégicas de renombre.

KOIKA: Por sus siglas en inglés (Korea International Cooperation Agency) KOIKA es una Agencia de Cooperación internacional establecida en abril de 1991, tiene como misión contribuir con el desarrollo económico, social y cultural a través de programas de cooperación, el mejoramiento del sistema económico. También contribuye con el anhelo de reducir la pobreza y desarrollar la igualdad de la vida en países en desarrollo. (Koika) (Sin fecha). Mission & Vission. Recuperado el 23/02/2017 de http://www.koica.go.kr/english/koica/mission_vision/index.html.

CONRED: La Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres es el órgano responsable de coordinar con las instituciones públicas, privadas, organismos nacionales e internacionales, sociedad civil en los distintos niveles territoriales y sectoriales, la gestión de riesgo a los desastres, como estrategia integral que contribuye al desarrollo sostenible de Guatemala. (Coordinadora Nacional Para la Reducción de Desastres) (2016) Misión, Visión y Valores. Recuperado el 23/02/2017 de <http://conred.gob.gt/site/Quienes-Somos#misi3n--visi3n-y-valores>.

ASINDES: Son una coordinadora de ONG de desarrollo en Guatemala, actualmente cuentan con 22 organizaciones no gubernamentales asociadas y 29 años de experiencia en el área de gestión, técnicas, administración, monitoreo y evaluación de proyectos para desarrollo social. (asindes.org) (Sin fecha). Recuperado el 23/02/2017 de <http://asindesgt.org/index.php>.

Redhum: Es una plataforma Humanitaria que ofrece información actualizada diariamente, de fuentes oficiales, promoviendo el intercambio de información con actores del mismo sector de trabajo contribuyendo a la toma de decisiones en la gestión de desastres. Facilitan el acceso a la información entre los actores humanitarios en la preparación y respuesta a las emergencias en América Latina y el Caribe.

Es un proyecto regional administrado por la Oficina de Coordinación para Asuntos Humanitarios para América Latina y el Caribe (OCHA ROLAC), y tienen como propósito servir de puente entre organizaciones de la Región, ésta plataforma proporciona información para la toma de decisiones y actualmente está representado por 11 países.

Poseen una base de datos que tiene más o menos 45 mil registros, su sitio web www.redhum.org brinda un fácil acceso a información como: listas de contactos, calendarios con eventos relevantes, material para capacitaciones, guías de apoyo en varios temas técnicos, mapas y vacantes; en su mayoría son publicados por agencias del Sistema de Naciones Unidas, el Movimiento Internacional de la Cruz Roja, ONG, institutos, medios de comunicación y agencias de cooperación internacional. Redhum: Red de Información Humanitaria para América Latina y el Caribe (Sin fecha). Recuperado el 23/02/2017 de <http://www.redhum.org/sitio/qsomos>.

1.2.3.Antecedentes Comunicacionales:

GNG, ONG moviliza los recursos humanos y materiales necesarios para responder a las necesidades vitales ante los desastres naturales.

La ayuda que se provee durante el socorro es: Alimento y nutrición con productos de primera necesidad, atención médica a través de los proyectos de salud que ofrecen chequeos médicos y medicina inmediata en el lugar de los hechos, refugio gracias a la donación de láminas de metal, agua y saneamiento con el apoyo de donaciones que se recolectan en los proyectos.

1.2.4.Departamentos o Dependencias

Good Neighbors Guatemala se divide en siete Departamentos principales y siete Proyectos de Desarrollo Comunitario ubicados en diferentes departamentos y municipios en todo el país, su división es la siguiente:

Head Office / Oficina Central:

Departamento de Administración (AD): El departamento de Administración es el encargado de velar por la transparencia y administración correcta de los recursos monetarios, físicos y tecnológicos de la organización, así mismo promueve el desarrollo y cuidado del recurso humano. Una de sus principales tareas es el monitoreo y evaluación de presupuestos.

Departamento de Operaciones (OD): Es el encargado de brindar un eficiente y adecuado soporte operativo a los programas y proyectos que desarrolla GNG. Su estrategia de trabajo se enfoca principalmente en la especialidad de servicios en las áreas de Salud y Educación. Así mismo se asesora, monitorea y evalúa los programas y proyectos que se ejecutan en el campo.

El departamento también tiene a su cargo realizar estudios en distintas comunidades para la búsqueda de nuevas áreas de trabajo, para llevar desarrollo a las comunidades más necesitadas. Se elaboran herramientas de monitoreo efectivas para control interno y medición de resultados por medio de indicadores. Además se realizan alianzas estratégicas con Ministerios, secretarías, municipalidades, COCODES y actores comunitarios clave.

Departamento de Servicios de Patrocinio (SSD): Este departamento está a cargo de proveer datos de niños para que sean apadrinados por los países de apoyo. Así mismo se actualiza la base de datos de los niños apadrinados y se gestiona el vínculo entre el padrino y el niño; proporcionando Reportes de Progreso Anual – APR- , envío de cartas de agradecimiento anuales a los padrinos, entrega de regalos y cartas especiales.

El departamento actualmente maneja una base de datos de más de 14,500 niños quienes se continúan beneficiando. Se realizan entregas de útiles escolares, chequeo médico, donación de vitaminas y kits de higiene, entre otros.

Departamento de Generación de Ingresos (IGD): El departamento se encarga del desarrollo económico familiar a través de inversiones revolventes, con el propósito de que ejecuten proyectos que a largo plazo se convertirán en Cooperativas y Empresas Sociales capaces de ofrecer nuevas oportunidades y un mejor estilo de vida; por lo que se capacitan a los padres de los niños apadrinados en la creación, seguimiento y mantenimiento de un negocio que genere suficientes ganancias para ser auto sostenible, dividiéndolo en tres áreas: agricultura, pecuaria y empresas pequeñas y medianas.

Departamento de Empresas Sociales (SE): El departamento de Empresas Sociales tiene como objetivo el establecimiento de negocios con enfoque social, a través de la venta de productos de uso diario que tengan un impacto positivo en la vida de los beneficiarios y clientes. GNG invierte en estos modelos y desarrolla estrategias de negocio enfocadas en la auto sostenibilidad, una vez esto se logra y se recupera el fondo revolvente se reinvierte en nuevas comunidades. También se busca crear una red de alianzas para multiplicar las redes de venta y alcance.

Good Stove es la mejor estufa a nivel de Guatemala, el horno de la estufa calienta un 32% más que otras, reduce la emisión de humo y gases en un 91.4%, guarda óptimos estándares de seguridad y se han protegido a más de 12,300 árboles en territorio Nacional.

Departamento de Monitoreo, Evaluación y Captación de Fondos (DME & Grant Researching): DM&E es del departamento encargado de diseñar, monitorear y evaluar los resultados de los proyectos que buscan mejorar la vida de los niños apadrinados y sus familias, así como velar con el cumplimiento y planificación de los objetivos establecidos, a través de visitas de campo, evaluaciones, metodologías participativas con beneficiarios y recursos.

Asimismo vela por el correcto manejo de recursos de los proyectos a través de la rendición de cuenta y la retroalimentación continua para mejorar los servicios prestados por Good Neighbors Guatemala.

Departamento de Relaciones Públicas y Recaudación de Fondos (PR): Es el encargado del desarrollo institucional en temas de recaudación de fondos y difusión de logros e información organizacional. El propósito del departamento es el desarrollo de apadrinamientos locales y la creación de alianzas estratégicas, incluyendo programas de RSE, voluntariado local e internacional, medios de comunicación y campañas conjuntas con otras organizaciones para financiar los programas que ejecutan los distintos Proyectos de Desarrollo Comunitario.

GNG promueve la participación voluntaria ofreciendo la oportunidad del desarrollo de habilidades y destrezas en la oficina central, así como la promoción de valores, actividades recreativas para los niños y ayuda humanitaria en los proyectos rurales.

CDPs (Community Development Projects)

Loma Blanca CDP: Está ubicado en la Zona 21 de la Ciudad de Guatemala desde el año 2008. En este proyecto se encuentra el Centro Educativo Infantil Esperanza el cual tiene el propósito de brindar educación a niños de pre-primaria.

También se provee educación en informática en el Centro de Capacitación Buenos Vecinos para apoyar a los niños y padres de familia con cursos rápidos. GNG opera la clínica social Buenos Vecinos atendiendo consultas de medicina general y especializaciones en servicios de odontología, laboratorios y ultrasonidos para beneficiar a las familias y colonias que no cuentan con un servicio médico privado.

Patzicía CDP: Este proyecto de desarrollo comunitario se caracteriza por ser el proyecto con el mayor número de niños apadrinados, más de 4,167. Fue fundado en el 2009. Se encarga de ofrecer educación secundaria a los estudiantes del Centro Educativo Zion, quienes también son beneficiados con un programa de alimentación.

Además se opera la clínica social Uxnaquil Patzi'i'ya' especializada en pediatría, odontología y farmacia. Actualmente se provee el servicio de papanicolaou, ultrasonido y electrocardiograma, así como jornadas médicas para las familias que no tienen acceso a los servicios médicos.

La Fragua CDP: Desde el 2010 este proyecto concentra sus esfuerzos operativos en servicios de agua y saneamiento para lograr el acceso y calidad del servicio a los niños apadrinados, sus familias y la comunidad. GNG ha colocado tuberías en las comunidades que no tenían acceso a agua e instaló una planta purificadora para evitar enfermedades, ésta también atiende a niños de las escuelas beneficiadas.

El CDP cuenta con un Centro Integral de Tecnología y Computación con el propósito de apoyar a los niños de las comunidades atendidas, éstas también tienen acceso a las dos bibliotecas. La clínica social Salud y Esperanza para Todos proporciona servicios médicos y medicamentos por medio de su farmacia.

Santa María CDP: Este proyecto se caracteriza por su apoyo a 7 municipios con distintos programas desde el año 2011. También cuenta con la Purificadora “Agua Viva”, la Farmacia del Lago y la Tienda de Artesanías “Tzunun Ya” que ofrece artículos elaborados por las madres de familia, quienes aprenden a fabricarlos en los talleres impartidos por GNG.

El proyecto también ejecuta varias actividades y programas de generación de ingresos de tipo agrícola y textil. El propósito es activar al mayor número de personas en la economía local.

Acatenango CDP: Inicia sus operaciones desde 2012, se caracteriza por el programa “Escuela en Casa”, el cual beneficia a los niños que aún no han ingresado a la escuela, con el objetivo de que estén preparados y reforzados en sus primeros años escolares. Se ha entregado uniformes, calzado, útiles escolares y apoyo en educación a los niños de las escuelas de las comunidades.

Debido a las condiciones precarias en las cuales la mayoría de familias locales preparan sus alimentos, se ha hecho un esfuerzo por beneficiarlas con el programa de Estufas Mejoradas, el cual reduce la emisión de gases tóxicos dentro del hogar y la deforestación.

San Antonio CDP: En este proyecto se atiende oficialmente a cinco comunidades cercanas a San Antonio Sacatepéquez desde el 2013, sin embargo, la primera participación en esta comunidad fue posterior al terremoto del año 2012. Desde entonces se suministra ayuda a los niños apadrinados con entregas de uniformes escolares y jornadas médicas.

Con la colaboración de la Agencia de Cooperación Internacional Coreana (KOICA) se inauguró la fábrica de Estufas Mejoradas “Good Stove”, la cual actualmente genera

empleos locales y distribuye un producto de tecnología apropiada que beneficia a sus usuarios y al medio ambiente.

San Vicente Pacaya CDP: Este proyecto se ubica en el municipio de San Vicenta Pacaya del departamento de Escuintla. Es el más nuevo de los CDPs y sus principales proyectos son la crianza y reproducción de tilapias y capacitación a personas a través de un Polideportivo construido con la colaboración de la Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOIKA).

1.2.5.Misión y Visión

Good Neighbors trabaja para transformar el mundo en un lugar pacífico y seguro, donde nadie sufra de hambre, donde nadie sea víctima de enfermedades, donde todas las personas sean confortadas y respetadas sin discriminación alguna.

Good Neighbors impulsa y fomenta el desarrollo sostenible en las distintas comunidades urbanas y rurales del país afectadas por la pobreza, proveyendo ayuda a todo tipo de personas sin importar raza, nacionalidad, religión o ideología, trabajando con un enfoque para el desarrollo integral de la niñez.

1.2.6.Objetivos Institucionales

Trabajar en los lugares más necesitados, sin importar raza, religión, ideología, más allá de las limitaciones geográficas. Buscamos atender las comunidades que por diversas razones son las más marginadas. Promovemos la autosuficiencia y el desarrollo sostenible de cada familia para mejorar su calidad de vida y la de sus comunidades. Colocamos en nuestras mayores prioridades los derechos de los niños, consideramos que la niñez es la más vulnerable. Promovemos la ciudadanía global para que las personas se respeten unas a otras y vivan juntos en armonía, a través de la sensibilización, intercambio cultural y la trascendencia de fronteras. Convocamos y organizamos voluntarios para que participen en el desarrollo de sus comunidades, aportando conocimiento y deseo de ayudar al prójimo, mientras obtienen experiencia de valor humanitario y profesional. Trabajamos en cooperación con nuestros socios locales quienes comparten en sus comunidades los objetivos de desarrollo.

Mantenemos una transparencia profesional para reportar el estatus de cada uno de nuestros proyectos y finanzas. Promovemos a las personas para que junto con Good Neighbors sean miembros del programa de apadrinamiento para que participen en nuestro trabajo.

Objetivos específicos de Good Neighbors Guatemala.

- Trabajar con familias que sufran de pobreza y pobreza extrema brindándoles herramientas que impulsen y fomenten el desarrollo sostenible.
- Velar por la divulgación y aplicación de los derechos de la niñez.
- Trabajar para transformar el mundo en un lugar pacífico y seguro.
- Atender a los beneficiarios con programas de nutrición y salud.
- Posicionarse como una de las ONG más grandes en Guatemala.

1.2.7.Público Objetivo

Good Neighbors Guatemala tiene dos grupos objetivos:

Beneficiarios: Los beneficiarios son la base de la organización, actualmente son más de 120,000 personas. GNG, ONG realiza estudios socioeconómicos para elegir beneficiarios. Los más de 14,500 niños apadrinados directamente reciben ayudas directas en Educación, Salud, Concientización de los derechos de la niñez y Programas de Generación de Ingresos.

Donantes: Por otro lado están los donantes, éstos son todos los entes que apoyan a la organización económicamente, a ellos es a quienes Good Neighbors Guatemala reporta avances, casos especiales, necesidades, etc. Los donantes pueden ser nacionales e internacionales.

1.2.8. Organigrama

Estructura organizacional 2017					
Country Director Jaechoon Lee					
General Manager for Social Development		General Manager for Economic Development		General Manager for Administration	
Yumi Ha		Lilian Corina Lopez Blanco		Sara Georgina Ruano Lopez	
OD	DME & Grant	PR & Fundraising	IGD	SE	AD
Maria Andrea Xiquin Umul Gerente de Operaciones	Nicolle Drummond de Blanco Gerente de DME & Grant Researching	Jose Josue Morales Penados Gerente de Relaciones Públicas y Recaudación de fondos	Edgar Alexander Lopez Juarez Gerente de Generación de Ingresos	Edvin Alejandro Arevalo Gerente de Empresas Sociales	Finance
Education	Jairo Meza Oficial de DME & Grant Researching	Mavel Corzo Garcia Asistente de Relaciones Públicas	Jose Juan Par Asistente de Empresas Sociales	Jose Daniel Lopez Prado Asistente de Empresas Sociales	Omar Antonio Duque Oficial de Patrocinios
Byron Zúñiga Turcios Oficial de Operaciones		Gustavo León Asistente de Relaciones Públicas	Alexis Urias Asistente de Empresas Sociales	Vacante(Asistente)	Jasmin Jeanneth Diaz Asistente de Patrocinios
Solji Oh Voluntario Internacional		Francisco Marroquin Asistente de Relaciones Públicas	Saúl Pérez Asistente de Empresas Sociales		Brenda Mejia González Asistente de Patrocinios
Health					Vacante(Asistente)
Vacante(Oficial)					HR & Volunteer
Daniel Pazos Asistente de Operaciones					Floribel Abde Rosales Oficial de RRRH
Helen Hernández Asistente de Operaciones					Odra Galindo Pérez Asistente de RRRH
CDC					Carol López Asistente de RRRH
Mynor López Oficial de Operaciones					General Affair
					Vacante(Asistente)

Organigrama Institucional de la Organización Good Neighbors Guatemala
 Brindado por Recursos Humanos al Epeista José Morales Penados
 Febrero 2017

1.3. Metodología

Para realizar un diagnóstico comunicacional a la organización no gubernamental Good Neighbors Guatemala, se utilizó el método de investigación científico explorativo, el cual ayudó a indagar la situación comunicacional actual de la organización; además se utilizará el método cualitativo y el análisis por medio del método de razonamiento inductivo y clasificación de datos. Con la información recabada a través de los métodos científicos antes mencionados se podrán proponer soluciones a los problemas encontrados. (Ferrer, 2010).

1.3.1. Descripción del método

Investigación Científica Explorativa:

Es la investigación que pretende dar una visión general de tipo aproximativo respecto a una determinada realidad. (Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido) (Ferrer, 2010).

Método Cualitativo:

Tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. Recoge los discursos completos de los sujetos para proceder luego a su interpretación, analizando las relaciones de significado. (Ibáñez, 2015).

El método cualitativo permitió estudiar y describir la relación y percepción de los colaboradores respecto a la comunicación interna en oficinas centrales y los instrumentos que más utilizan.

1.3.2.Técnicas e instrumentos de recolección

Observación:

La observación desempeña un papel importante en la investigación, es un elemento fundamental de la ciencia. El investigador durante las diversas etapas de su trabajo, al utilizar sus sentidos: oído, vista, olfato, tacto y gusto, acumula hechos que le ayudan a identificar un problema. Mediante la observación descubre pautas para elaborar una solución teórica de su problema. Galán (2013). La observación como método de investigación. Metodología de la investigación. Recuperado de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>.

Entrevista a Profundidad:

Para la realización de este diagnóstico se implementó la técnica de Entrevista Estructurada, la cual consta de 19 preguntas abiertas. La entrevista estructurada se caracteriza por ser estandarizada y plantear preguntas idénticas a los participantes. Esta técnica asegura la elaboración de un informe fácil de administrar y evaluar más objetivamente. Galán (2009). La Entrevista En Investigación. Metodología de la investigación. Recuperado de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>.

Se utilizó un formato que cuestionó a una muestra de la población total de colaboradores en Oficina Central de la Organización Good Neighbors Guatemala, ONG para verificar el conocimiento de los principales programas que ejecuta la organización antes mencionada.

Documentación:

Se consultaron documentos internos de la organización que permitieron la recolección efectiva de información, entre los documentos que sirvieron para recabar información se encuentran: documentos internos, revistas institucionales, página web, presentaciones organizacionales en Power Point y redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube y Twitter.

1.3.3.Cronograma del diagnóstico

Cronograma de diagnóstico						
Actividades	Enero		Febrero			
	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Curso propedéutico de EPS						
Solicitud para realizar EPS en Institución						
Observación de la comunicación en la organización						
Recopilación de información de la organización						
Elaboración de estructura del diagnóstico						
Realización de entrevistas						
Realización de encuestas						
Elaboración de radiografía de la organización						
Elaboración de diagnóstico						
Interpretación de datos						
Entrega del diagnóstico comunicacional						

Fuente: <https://es.smartsheet.com/blog/cómo-crear-un-diagrama-de-gantt-en-excel>, enero 2017.

1.4. Recopilación de Datos

1.4.1. Ficha de entrevista



Esta encuesta está dirigida al personal de Oficina Central de Good Neighbors Guatemala para ayudar a crear un diagnóstico de la situación actual de la comunicación interna. Por favor responda en base a su experiencia con una **X** en la respuesta que considera adecuada.

Información acerca de usted

Departamento:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Operaciones | <input type="checkbox"/> Generación de Ingresos |
| <input type="checkbox"/> Patrocinios | <input type="checkbox"/> Empresas Sociales |
| <input type="checkbox"/> Administración | <input type="checkbox"/> Relaciones Públicas |
| <input type="checkbox"/> DME & Captación de Fondos | <input type="checkbox"/> Otro |

1.4.2. Clasificación del puesto:

- Gerente General
- Gerente de Departamento
- Oficial/Jefe
- Asistente
- Otro

1.4.3. Duración en la organización:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Menos de 6 meses | <input type="checkbox"/> Entre 3 y 5 años |
| <input type="checkbox"/> Entre 6 meses y 1 año | <input type="checkbox"/> Más de 5 años |
| <input type="checkbox"/> Entre 1 y 3 años | |

La comunicación interna

1. ¿Conoce la misión y visión de Good Neighbors Guatemala?
Sí_____ No_____ A medias_____
2. ¿Cuánto conoce de las actividades que realizan otros departamentos?
Mucho_____ Poco_____ Nada_____
3. ¿Qué canales de comunicación son los más comunes en la organización?
Verbal_____ Email_____ Reuniones_____ Memorándums_____
4. ¿Considera que las herramientas de comunicación actuales son efectivas?
Sí_____ No_____
5. ¿Conoce cómo actuar en caso de una emergencia natural?
Sí_____ No_____
6. ¿Conoce si existe el programa Socorro de Emergencias?
Sí_____ No_____
7. ¿Conoce el plan de Socorro en Caso de Emergencias?
Sí_____ No_____
8. Si ocurriera una catástrofe natural ¿Qué tan rápido cree que puede actuar la organización donde labora?
En una semana _____ En un par de días_____ Inmediatamente_____
9. ¿Le gustaría participar en un equipo de Socorro en Caso de Emergencias?
Sí_____ No_____

----- Gracias por su colaboración en esta encuesta -----

1.4.4.Resultado de las entrevistas:

Cinco personas de Good Neighbors Guatemala fueron entrevistadas para ayudar a realizar el presente diagnóstico.

Los resultados muestran un desequilibrio en el conocimiento de ciertos proyectos en los diferentes niveles jerárquicos y de permanencia en la organización. Las personas que tienen más tiempo siendo parte de la organización cuentan con más experiencia mientras que los miembros más recientes desconocen ciertos aspectos importantes.

La organización cuenta con diferentes programas importantes pero algunos miembros tienen conocimientos muy generales de los mismos, de hecho algunos no conocen que existe un programa de socorro en caso de emergencia.

También las respuestas respecto a ciertos temas son diferentes o no coinciden en algunos datos, los entrevistados que tienen más de 6 años han participado en actividades de socorro de emergencias, recibieron capacitaciones y saben cómo actuar ante un incidente. Las personas que tienen menos de 5 años en la organización solo han escuchado información de los sucesos, desconocen cómo actuar y si existen alianzas con organizaciones expertas en el tema. La información brindada evidencia la falta de un plan para actuar en caso de emergencia.

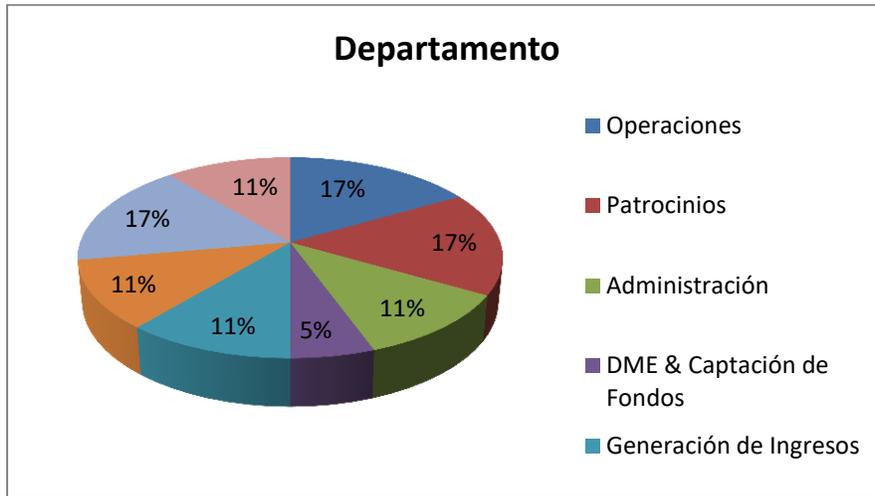
1.4.5. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.

Preguntas	Puntos de Encuentro	Puntos de Disensión
1. Según sus propias palabras, defina socorro de emergencias naturales.	Todos los entrevistados pueden hacer una definición del tema en cuestión. Tienen claro que es una acción que se realiza después de una catástrofe natural.	
2. ¿Sabe que existe un programa de socorro en caso de emergencias en Good Neighbors Guatemala, ONG?	Dos de los entrevistados aseguran que existe un plan o manual sobre el programa.	Una persona desconoce totalmente el plan y otras dos conocen que existe el programa pero formalmente no existe un plan.
3. ¿Sabe usted cuándo fue la última vez que Good Neighbors Guatemala, ONG actuó ayudando personas afectadas por una catástrofe nacional?	Las respuestas de los entrevistados nos indican que conocen que la organización ha actuado en socorro de emergencia a partir del terremoto de San Marcos en 2012, y 3 de los entrevistados evidencian que la última ayuda brindada fue en el deslave del Cambray entre 2015 y 2016.	Las respuestas varían en el apoyo entre el terremoto de 2012 y el deslave de 2015.
4. ¿Conoce el plan de emergencia de Good Neighbors Guatemala, ONG?	Cuatro de los entrevistados desconocen la existencia de un plan formalmente estructurado.	Una persona comenta que si existe pero no está escrito sino que se activa y en base al tipo de catástrofe se decide cómo actuar y se crea la logística.

<p>5. ¿Considera que es importante que Good Neighbors Guatemala, ONG tenga un plan de emergencias que todo el personal conozca?</p>	<p>Los cinco entrevistados coinciden en que es importante que el personal tenga un plan de acción en caso de emergencia.</p>	<p>Uno de los entrevistados agregó que no todo el personal debe conocer el plan, existe cierto tipo de entrenamiento que deben tener, por lo tanto se debe formar una comisión para actuar en una emergencia.</p>
<p>6. ¿Sabe si Good Neighbors Guatemala, ONG tiene alguna alianza con alguna institución especializada en socorro en caso de emergencias, Cuáles?</p>	<p>En las respuestas de esta pregunta resaltan dos aliados, Redhum y Conred.</p>	<p>Sin embargo no todos conocen qué tipo de alianza existe y es con la organización en general o con algún proyecto en específico. Una persona desconocía cualquier tipo de alianza.</p>
<p>7. ¿Conoce las principales catástrofes que pueden afectar al país?</p>	<p>Todos los entrevistados mencionaron las catástrofes más comunes como: Terremotos, inundaciones, erupciones volcánicas, tormentas tropicales.</p>	
<p>8. ¿Tiene algún comentario que quiera añadir?</p>	<p>Los cinco entrevistados sugieren dar importancia al tema del socorro de emergencias, que se designen funciones a personas de distintos departamentos y opinan que brinden herramientas para actuar y colaborar con quienes más lo necesitan.</p>	

1.4.6. Gráficas, cuadros e interpretación del resultado de las encuestas

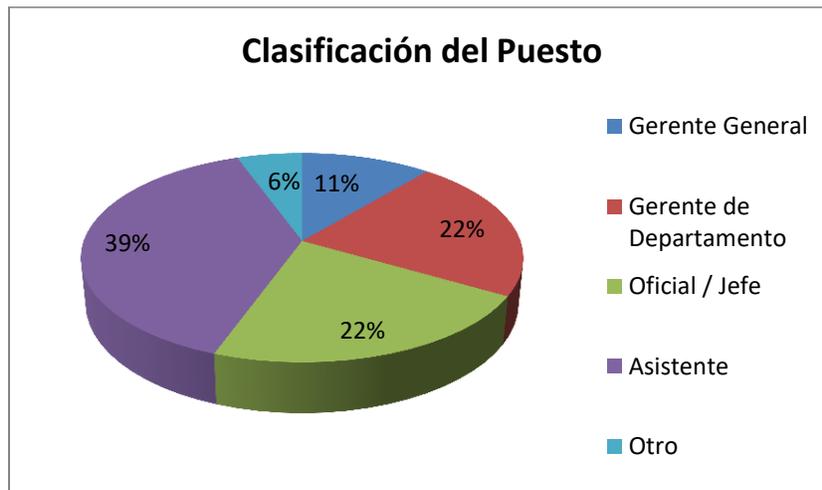
Gráfica 1



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Del total de la población del staff de Oficina Central de Good Neighbors Guatemala se tomaron 18 personas, 7 diferentes departamentos, Gerencia General y un voluntario internacional.

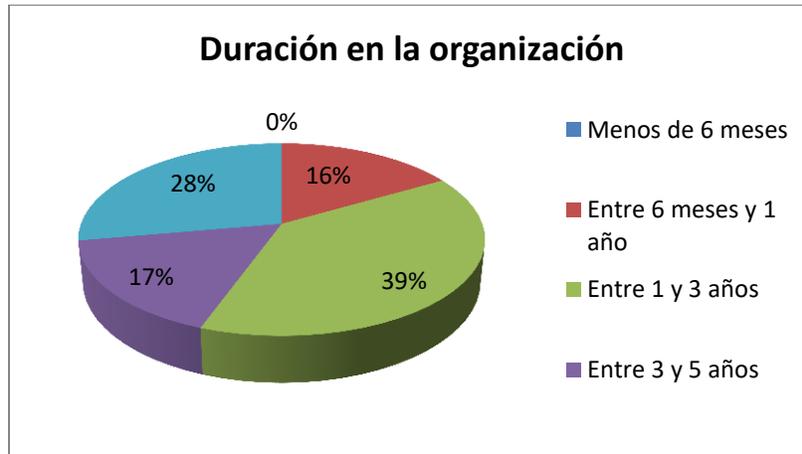
Gráfica 2



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Para realizar las encuestas se tomaron muestras de las diferentes jerarquías dentro de la organización, dentro de las cuales prevalecen los rangos intermedios como Oficiales y Asistentes.

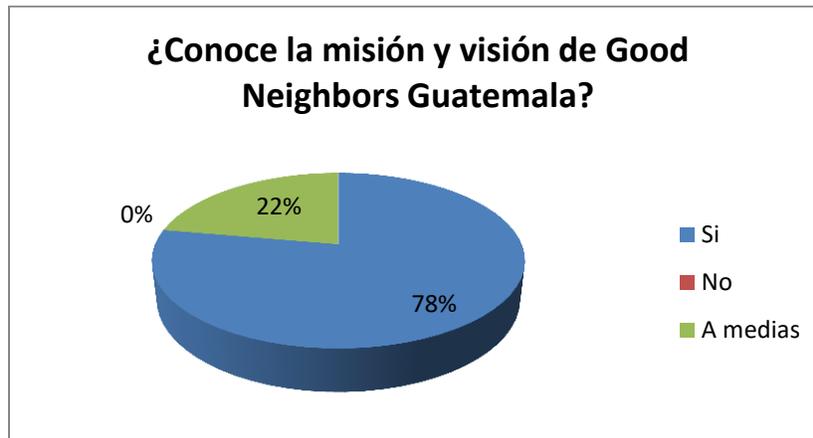
Gráfica 3



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Con esta gráfica podemos observar que la población encuestada labora en la organización entre uno y tres años, seguido de staff que tiene más de cinco años por lo que podemos deducir que el mayor porcentaje de los encuestados son personas que tienen más tiempo laborando en la organización

Gráfica 4



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La misión y visión de la organización es conocida por la mayor parte de la población encuestada pero el 22% tiene una idea imprecisa de la misión y visión.

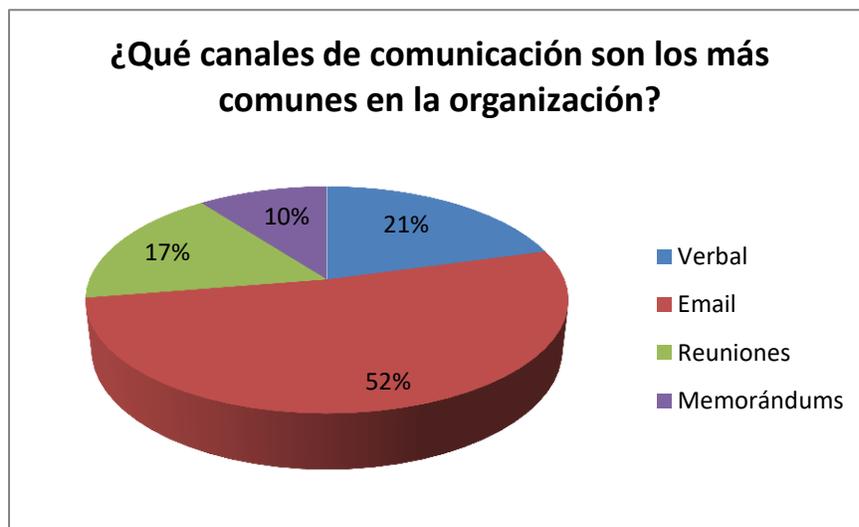
Gráfica 5



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Esta gráfica nos demuestra que la comunicación interna entre los diferentes departamentos es deficiente y el mayor porcentaje de los encuestados respondió que no conoce las actividades realizadas por sus compañeros.

Gráfica 6



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: El principal canal de comunicación en la organización es vía email, a través de este medio se comparten instrucciones, actualizaciones y actividades. También se utilizan los demás medios mencionados en las preguntas de la encuesta pero en menor medida.

Gráfica 7



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Con el análisis de esta gráfica evidenciamos que más de la mitad de la población considera que las herramientas utilizadas para comunicarse dentro de la organización no son efectivas.

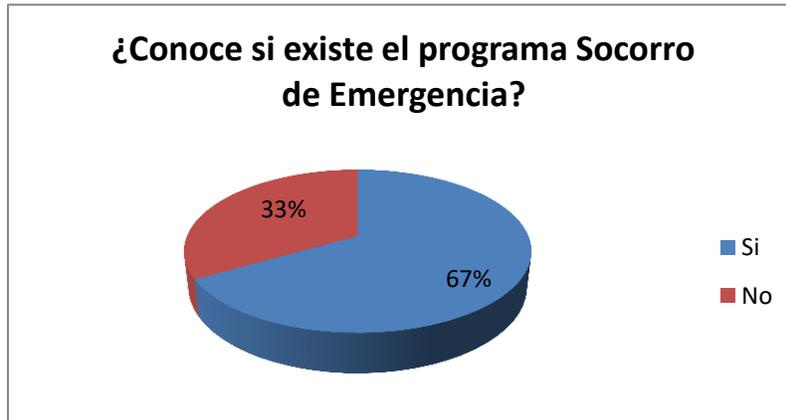
Gráfica 8



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según esta gráfica el 56% de la muestra tiene conocimientos sobre cómo actuar ante una emergencia natural mientras que el 44% restante desconoce la forma de actuar si sucediera una catástrofe natural, esto podría provocar confusión en el staff.

Gráfica 9



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La mayoría de los participantes en la presente encuesta conoce que existe un programa de Socorro en Caso de Emergencia, aun así, un alto porcentaje desconoce que dentro de los programas de la organización existe dicho programa.

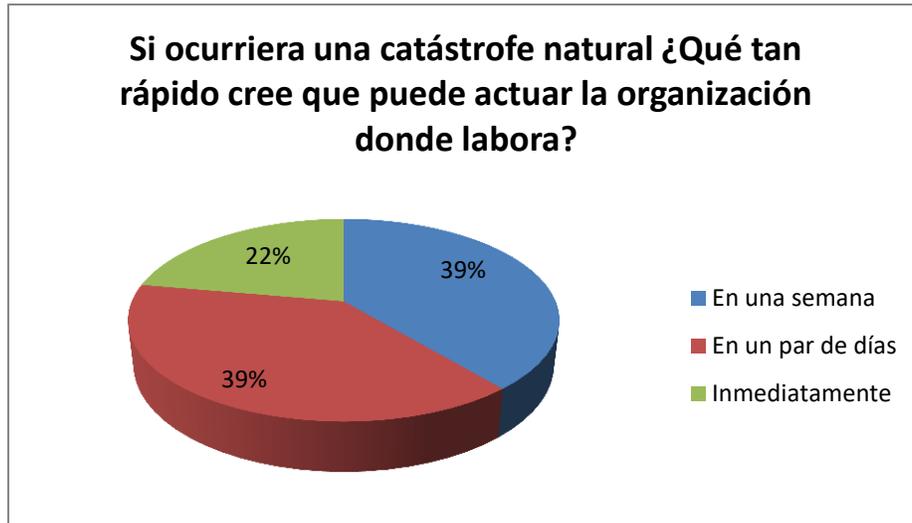
Gráfica 10



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Esta pregunta es clave para la realización de este diagnóstico porque evidencia que aunque el 67% de la población encuestada está consiente que existe un programa de Socorro de Emergencias, desconoce la existencia un plan para actuar ante un problema de esta índole. Esta cuestionante será el punto de partida para la planeación de una estrategia de comunicación que permita realizar un plan de contingencia y socorro de emergencias, que sea eficaz y se utilice para actuar inmediatamente ante una catástrofe nacional.

Gráfica 11



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Las respuestas a esta cuestionante muestran que el personal considera que la organización no está en la capacidad de actuar inmediatamente ante una catástrofe nacional.

Gráfica 12



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: El mayor porcentaje de la muestra está dispuesta a participar en actividades de socorro en caso de emergencia y pertenecer a un equipo que sea capaz de brindar ayuda a los damnificados de una catástrofe natural.

1.4.7.Resultado de las entrevistas:

Cinco personas de Good Neighbors Guatemala fueron entrevistadas para ayudar a realizar el presente diagnóstico.

Los resultados muestran un desequilibrio en el conocimiento de ciertos proyectos en los diferentes niveles jerárquicos y de permanencia en la organización. Las personas que tienen más tiempo siendo parte de la organización cuentan con más experiencia mientras que los miembros más recientes desconocen ciertos aspectos importantes.

La organización cuenta con diferentes programas importantes pero algunos miembros tienen conocimientos muy generales de los mismos, de hecho algunos no conocen que existe un programa de socorro en caso de emergencia.

También las respuestas respecto a ciertos temas son diferentes o no coinciden en algunos datos, los entrevistados que tienen más de 6 años han participado en actividades de socorro de emergencias, recibieron capacitaciones y saben cómo actuar ante un incidente. Las personas que tienen menos de 5 años en la organización solo han escuchado información de los sucesos, desconocen cómo actuar y si existen alianzas con organizaciones expertas en el tema. La información brindada evidencia la falta de un plan para actuar en caso de emergencia.

1.5. Radiografía de la institución

1.5.1.FODA Comunicacional

Para la realización de este diagnóstico se describirán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el área de comunicación de Good Neighbors Guatemala, ONG.

1.5.2.Fortalezas

Good Neighbors Guatemala utiliza diferentes herramientas para la comunicación interna y externa, el personal cuenta con correos institucionales, utiliza la plataforma

Skype para la comunicación interna y cuenta con sistema de divulgación de información que todo el personal conoce.

- Los departamentos de la organización están bien definidos y cada uno conoce el rol que desempeña.
- Los Directores, Gerentes Generales y Gerentes de los diferentes departamentos tienen reuniones frecuentes para dar a conocer las actividades de cada uno.
- La organización cuenta con un departamento de Relaciones Públicas que se encarga de la imagen institucional, manejo de redes sociales y otros formatos para la divulgación de noticias y actividades de la organización.

1.5.3.Oportunidades

- Good Neighbors Guatemala cuenta con un presupuesto para las diferentes actividades de comunicación, tanto interna como externa.
- El departamento de Relaciones Públicas maneja una página web oficial, página en Facebook con más de 5,000 seguidores y otras redes sociales como Instagram, Twitter y YouTube.
- Good Neighbors es una organización internacional con presencia en más de 36 países alrededor del mundo, de estos 7 están en América Latina.
- La organización pertenece a un clúster de organizaciones en Guatemala que trabajan entre sí para hacer más efectivas sus actividades.

1.5.4.Debilidades

- La comunicación interna es lenta y burocrática, los procesos toman mucho tiempo para ser comunicados al personal.
- La comunicación importante transmitida en forma verbal no se transforma en políticas válidas que respalden la información brindada.
- Se implementan políticas y no son compartidas por ningún medio a los colaboradores de la organización.
- Los manuales y folletos organizacionales están desactualizados.
- Los manuales están en otros idiomas como inglés y coreano, esto dificulta el conocimiento del mismo.

1.5.5.Amenazas

- A pesar de trabajar en Guatemala desde el año 2008 no se ha realizado una campaña de posicionamiento de marca efectiva.
- Hay otras ONG en Guatemala más reconocidas que Good Neighbors Guatemala, por lo tanto, la población nacional se inclina más a apoyar actividades de éstas.
- La publicidad en medios masivos es demasiado costosa y sobrepasa el presupuesto anual para dar a conocer la organización.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA OFICINA CENTRAL DE GOOD NEIGHBORS GUATEMALA, ONG

2.1. Antecedentes Comunicacionales:

GNG, ONG moviliza los recursos humanos y materiales necesarios para responder a las necesidades vitales ante los desastres naturales.

La ayuda que se provee durante el socorro es: Alimento y nutrición con productos de primera necesidad, atención médica a través de los proyectos de salud que ofrecen chequeos médicos y medicina inmediata en el lugar de los hechos, refugio gracias a la donación de láminas de metal, agua y saneamiento con el apoyo de donaciones que se recolectan en los proyectos.

Emergencias atendidas:

Erupción del volcán Pacaya y Tormenta Ágata, en esta ocasión se gestionaron diferentes donaciones de empresas quienes proporcionaron bolsas de víveres, botellas de agua, láminas y ropa.

Terremoto en San Marcos 2012, se obtuvo ayuda financiada por parte del gobierno de Corea a través de su Agencia de Cooperación Internacional –KOICA- para proveer víveres, atención médica y construcción. También se implementó el proyecto “Techo Mínimo” el cual consistió en donar láminas a las familias afectadas.

Terremoto en San Marcos 2014: GNG proveyó alimentos, techos mínimos y kits de abrigo a las familias albergadas que cuentan con niños en programa de apadrinamiento. Así mismo se brindó ayuda psico-social para todos los niños afectados emocionalmente.

Good Neighbors Guatemala Sin fecha. Socorro de Emergencia. Recuperado el 3/05/2017 de <http://goodneighbors.org.gt/#socorro.html>.

2.2. Objetivos de Comunicación

2.2.1.General

Presentar un plan de comunicación interna en la oficina central de Good Neighbors Guatemala, ONG.

2.2.2.Específicos

- Elaboración de una guía práctica que contenga indicaciones precisas sobre cómo actuar antes, durante y después de acuerdo a las diferentes catástrofes naturales que afecten al país.
- Formar un equipo de trabajo especializado en acciones de prevención y reducción de desastres dentro de las instalaciones de oficina central de la organización.
- Mejorar la comunicación interna entre el equipo de trabajo encargado del Programa de Socorro en Caso de Emergencias.
- Fortalecer el trabajo en equipo por medio de charlas y capacitaciones sobre catástrofes naturales y primeros auxilios.

2.3. Grupo Objetivo

Aspecto Demográfico: La población a la que está dirigida este plan está conformada por 32 personas que laboran en Oficina Central de GNG, ONG. De este universo, el 40.625% son hombres y mientras que el 59.375% son mujeres. El staff también está conformado por personas de dos nacionalidades, el 87.5% de la población es de origen guatemalteca y el 12.5% son coreanos.

Aspecto Psicográfico: El staff de GNG, ONG está conformado por personas jóvenes que van desde los 19 hasta los 40 años de edad, el 90.625% son solteros, estudiantes o por terminar sus estudios universitarios. Tienen en común el interés de velar por la población más vulnerable de Guatemala, el desarrollo y la ayuda humanitaria son dos factores clave que identifican al personal de dicha organización.

Aspecto Geográfico: Los colaboradores guatemaltecos de Good Neighbors Guatemala viven en el área metropolitana, departamentos y municipios aledaños a la ciudad capital de Guatemala. El 37.5% se movilizan en vehículos propios mientras que el 62.5% restante viajan en autobuses o dependen de un familiar que los movilice. Esta organización trabaja en proyectos en diferentes áreas del país, principalmente en los departamentos de Chimaltenango, Sololá, San Marcos, Escuintla, Zacapa y tienen que viajar regularmente al interior para hacer monitoreo, jornadas educativas, de salud, reuniones con miembros de las comunidades, etc.

Tomando en cuenta esta segmentación la información que se elaborará estará dirigida al staff de la Oficina Central de Good Neighbors Guatemala, de edades comprendidas entre los 20 y los 40 años, estudiantes universitarios y/o con título universitario que viven dentro del perímetro del departamento de Guatemala, que hablen español e inglés.

2.4. Mensaje

“Creamos el Cambio”

La estrategia de comunicación que se empleará con el personal de GNG, ONG deberá ser alentadora, inspiradora, que comparta la misión y visión de la organización. También invitará a todos a informarse sobre la forma correcta de actuar frente a cada incidente natural que afecte al país, así que la estrategia girará en torno a la frase. Por esta razón se utiliza el slogan institucional **Creamos el Cambio**.

2.5. Estrategias

- Diseño y elaboración de una guía de comunicación enfocada en acciones a tomar en casos de emergencia.
- Formación un equipo de trabajo especializado en acciones de prevención y reducción de desastres dentro de las instalaciones de oficina central de la organización.
- Impresión de la guía de comunicación.
- Distribución en inducción al personal de oficina central.

- Fortalecer la comunicación del equipo de trabajo por medio de reuniones, capacitaciones y charlas calendarizadas.

2.6. Acciones de Comunicación

Se creará un equipo de líderes en diferentes áreas formado con staff de la oficina central de la organización Good Neighbors Guatemala, ONG. Éste personal fomentará el liderazgo, la previsibilidad y la responsabilidad en la respuesta a emergencias esclareciendo la división de trabajo del personal. El equipo deberá esclarecer el rol de la organización ante el gobierno, las autoridades locales e internacionales y la sociedad civil.

Acción de comunicación 1	
Estrategia	Diseño y elaboración de una guía de comunicación enfocada en acciones a tomar en casos de emergencia.
Problema	Desconocimiento de parte de los colaboradores de la organización sobre cómo actuar ante una emergencia
Producto	Creación de una guía que detalle las catástrofes, cómo actuar ante cada una de ellas
Objetivo comunicacional	Informar a los colaboradores sobre emergencias, cómo prevenir y reducir desastres.
Tipo de mensaje	Informativo a través de la guía.
Público objetivo	Interno, dirigido a los colaboradores de Oficina Central de Good Neighbors

	Guatemala
Medio de difusión	Directo, impreso, 25 copias distribuidas al finalizar la charla “Cómo actuar antes, durante y después de una catástrofe”

Acción de comunicación 2	
Estrategia	Formación un equipo de trabajo especializado en acciones de prevención y reducción de desastres dentro de las instalaciones de oficina central de la organización.
Problema	Falta de organización para actuar rápida y efectivamente ante una emergencia.
Producto	Un equipo especializado en diferentes áreas que actúe de forma integral, prevenga y coordine cómo actuar frente a cada tipo de desastre o emergencia.
Objetivo comunicacional	Mejorar la comunicación en un grupo de colaboradores para formarlos como líderes que guíen al resto del personal ante una catástrofe.
Tipo de mensaje	Informativo, a través de la guía, reuniones y charlas.
Público objetivo	Interno, dirigido a los colaboradores de Oficina Central de Good Neighbors

	Guatemala
Medio de difusión	Directo, impreso, 25 copias distribuidas al finalizar la charla “Cómo actuar antes, durante y después de una catástrofe”

Acción de comunicación 3 - 4	
Estrategia	Impresión y distribución de la guía de comunicación
Problema	Carencia de material impreso que indique cómo actuar en caso de emergencia.
Producto	Una guía impresa, fácil de leer, entender y recordar para el grupo objetivo.
Objetivo comunicacional	Que los colaboradores de Oficina Central cuenten con información apropiada sobre cómo actuar antes, durante y después de una emergencia.
Tipo de mensaje	Informativo, gráfico.
Público objetivo	Interno, dirigido a los colaboradores de Oficina Central de Good Neighbors Guatemala
Medio de difusión	Personal, en Oficinas Centrales.

Acción de comunicación 5	
Estrategia	Capacitaciones y charlas al personal de oficina central
Problema	Falta de experiencia en acciones en caso de desastres y emergencias.
Producto	Charlas, talleres y capacitaciones al equipo.
Objetivo comunicacional	Mejorar la comunicación entre colaboradores, compartir información importante y prepararlos para actuar en caso de emergencia.
Tipo de mensaje	Informativo a través reuniones, charlas y talleres.
Público objetivo	Interno, dirigido al equipo de Oficina Central de Good Neighbors Guatemala
Medio de difusión	Directo.

El plan de comunicación se dividirá en tres principales ejes que reforzarán el programa de socorro en caso de emergencia. Primero se creará una guía que contará con información necesaria sobre la forma correcta de actuar antes, durante y después de desastres naturales tales como: Sismos, erupciones volcánicas, deslizamientos, huracanes, incendios forestales e incendios en edificaciones.

Boceto de Portada de Manual:



Este material se entregará a personas que forman parte del staff que labora en oficina central de dicha organización, será distribuido durante la segunda semana de julio, luego de que el personal reciba una charla sobre “cómo actuar antes, durante y después de una catástrofe” y realice el cuestionario final.

Se prepararán 25 copias de este material que será entregado a cada Gerente de Departamento de oficina central, luego se distribuirá al personal que trabaja en los siete CDPs o (Proyectos de Desarrollo Comunitario). Las impresiones se harán en un formato de 12 x 8.5 pulgadas, abierto y 12 páginas diagramadas de tal modo que contengan un tema principal y gráficos fáciles de asimilar, se utilizará el papel Husky 8c.

Charlas y talleres		
Actividad	Objetivos	Incentivos
Charla sobre primeros auxilios	Preparar al staff de Good Neighbors Guatemala para actuar inmediatamente cuando haya que prestar primeros auxilios.	Que los trabajadores de GNG, ONG se sientan útiles y preparados para brindar ayuda en casos de emergencia
Charla sobre Cómo actuar antes, durante y después de una catástrofe	Preparar al staff conozca cuáles son las principales catástrofes que afectan al país y cómo actuar en caso de emergencia.	En caso suceda una catástrofe todo el staff de la organización será capaz planificar, coordinar y actuar para ayudar a los damnificados

Actividad	Fecha y Hora	Lugar
Charla sobre primeros auxilios	Viernes 15 de Julio de 2017 09:00 horas	Anexo de Oficina Central de Good Neighbors Guatemala, ONG
Charla sobre Cómo actuar antes, durante y después de una catástrofe	Viernes 22 de Julio de 2017 09:00 horas	Anexo de Oficina Central de Good Neighbors Guatemala, ONG

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. Proyecto Desarrollado

“Plan de Comunicación Interna en la Oficina Central de Good Neighbors Guatemala, ONG”

3.1.1. Financiamiento

Para la realización de este proyecto, se contó con el patrocinio de una charla a cargo del Equipo Humanitario del País que corresponde al 7.12% de los gastos, la impresión del material fue cubierta por Good Neighbors Guatemala, ONG y corresponde al 7.41% y el epesista cubrió el 85.47%.

3.1.2. Presupuesto

A continuación se presenta una tabla con el detalle de los gastos realizados para la ejecución del proyecto.

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
25	Impresión de Guía de Respuesta en Caso de Emergencias para cada departamento de Oficina Central	Q 20.80	Q 520.00	GNG
1	Capacitación en el “Basic DRR Workshop” dado en Filipinas por Good Neighbors Internacional	Q 13,000.00	Q 13,000.00	GNI
1	Diseño de la Guía de Respuesta en Caso Emergencias	Q 3,000.00	Q 3,000.00	Epesista
1	Asesoría Comunicacional para la creación de un diagnóstico comunicacional y un plan que solventara los problemas encontrados, brindada de febrero a septiembre de 2017	Q 12,000.00	Q 12,000.00	Epesista
Total del proyecto			Q 28,520.00	

3.1.3. Beneficiarios

Los beneficiarios primarios son el grupo objetivo en el que se basa este plan de comunicación. Son quienes han recibido y seguirán recibiendo capacitaciones para desarrollar su rol dentro de la organización.

Dentro de los beneficiarios secundarios se encuentra todo el staff que labora en los 7 Proyectos de Desarrollo Comunitario (CDP) y las familias de los beneficiarios directos porque éstos estarán en las capacidades de elaborar un plan de contingencia.

Beneficiarios	Beneficio
<p>Beneficiarios Primarios</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de Oficina Central de la organización Good Neighbors Guatemala, ONG. 	<p>Este plan de comunicación beneficia directamente al personal que trabaja en las oficinas centrales de la organización, son ellos quienes reciben las capacitaciones e información de cómo actuar ante una emergencia.</p>
<p>Beneficiarios Secundarios</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de los Proyectos de Desarrollo Comunitario. Familia del personal que recibe el material y charlas. 	<p>El personal de oficina central realiza visitas frecuentes a los 7 Proyectos de Desarrollo Comunitario, en caso de suceder un siniestro o catástrofe, el personal capacitado de oficina central estará en la capacidad de dirigir, evacuar y socorrer a personas afectadas. También podrá compartir conocimiento con su familia y preparar un plan con ellos.</p>

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Mr. Jaechoon Lee	Director de País	Autorización del Ejercicio Profesional Supervisado en la organización, apoyo en el diagnóstico para encontrar el problema de comunicación.
Yumi Ha	Directora General	Autorización y acompañamiento en el proceso de práctica supervisada, revisión de material y propuestas; Apoyo en ejecución del plan.
Lilian López	Gerente General de Desarrollo Económico	Asesoría, información en cuanto a su experiencia en Socorro de Emergencias y apoyo en recuperación de damnificados.
Nicolle Drumond	Gerente de Diseño, Monitoreo y Evaluación	Asesoría técnica e información en cuanto a su experiencia en Socorro de Emergencias y apoyo en recuperación de damnificados.
Alejandra Ramírez	Asistente de Relaciones Públicas y Recaudación de Fondos	Asistencia en realización de diseños para la guía de respuesta en caso de emergencias.

3.1.5. Área Geográfica de Acción

El Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación se realizó en la Oficina Central de Good Neighbors Guatemala, ONG, ubicada en la 8va calle 0-22 Zona 9, Interior 1A.

3.2. Estrategias y Acciones Desarrolladas

- **Estrategia 1:** Diseño y elaboración de una guía de comunicación enfocada en acciones a tomar en casos de emergencia.
- **Objetivo Comunicacional:** Informar a los colaboradores sobre emergencias, cómo prevenir y reducir desastres.
- **Descripción:** Guía impresa que contiene información específica sobre cómo actuar ante los diferentes tipos de riesgos a los que se está expuesto.
- **Acciones Desarrolladas:** Investigación, diseño, adaptación y distribución de la guía.
- **Imágenes:**

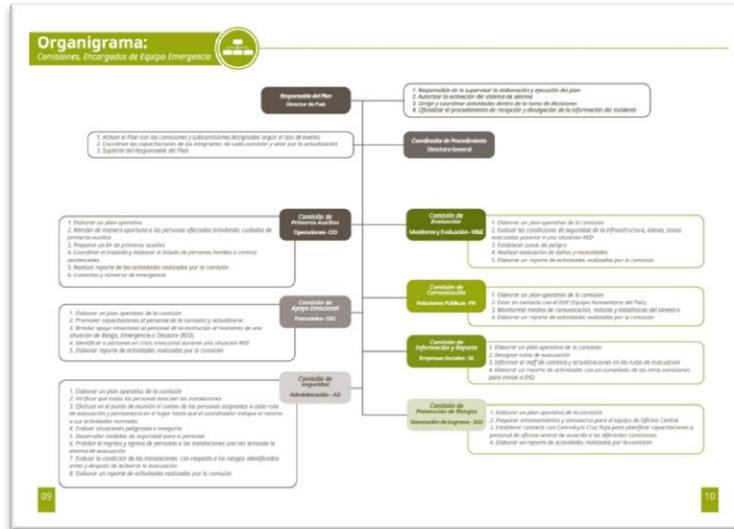


Ilustraciones de la Guía de Respuesta en Caso de Emergencia

Diseñada para el EPSL

Julio 2017

- **Estrategia 2:** Formación un equipo de trabajo especializado en acciones de prevención y reducción de desastres dentro de las instalaciones de oficina central de la organización.
- **Objetivo Comunicacional:** Mejorar la comunicación en un grupo de colaboradores para formarlos como líderes que guíen al resto del personal ante una catástrofe.
- **Descripción:** Se conformó un equipo con los gerentes de los diferentes Departamentos en los que se divide Good Neighbors Guatemala, así cada gerente y su equipo desempeñarán un rol primordial ante los diferentes riesgos a los que el equipo de oficina central esté expuesto.
- **Acciones Desarrolladas:** Gracias a la colaboración y apoyo del Director del País, se estableció que los roles se dividirían entre los gerentes de cada departamento, de acuerdo a las actividades que se realizan.
- **Imágenes:**

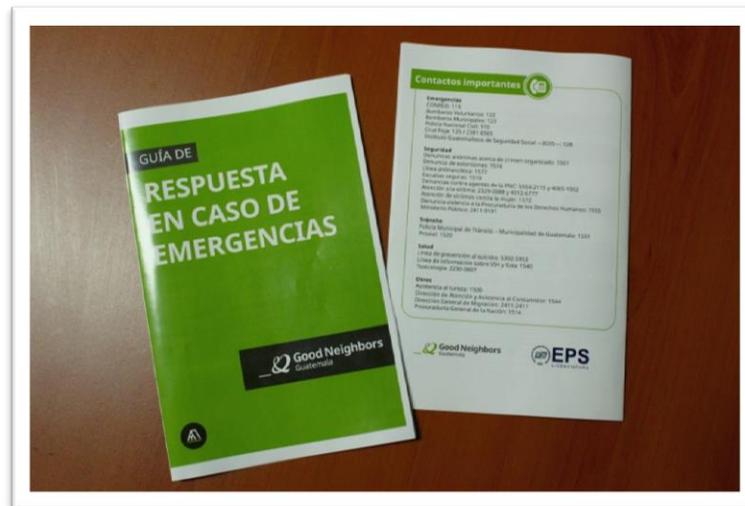


Organigrama de los roles de cada Departamento de Oficina Central de Good Neighbors Guatemala

Designado por Jachoon Lee – Director del País

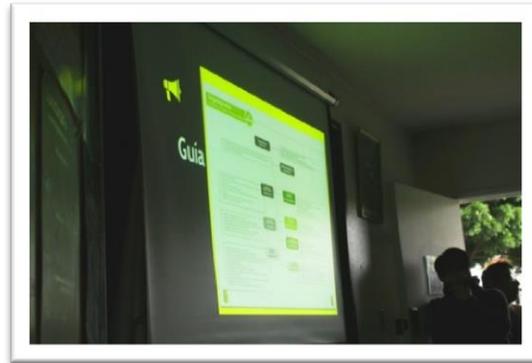
Redactado por José Morales Penados – Epesista 2017

- **Estrategia 3:** Impresión y distribución de la guía de comunicación.
- **Objetivo Comunicacional:** Que los colaboradores de Oficina Central cuenten con información apropiada sobre cómo actuar antes, durante y después de una emergencia.
- **Descripción:** Esta guía instruye qué hacer antes, durante y después de una catástrofe. Acompañada de una charla, esta guía es una excelente herramienta para el personal de oficina central.
- **Acciones Desarrolladas:** El material impreso se entregó a cada Gerente de Departamento para que éste lo compartiera con su staff a cargo luego de recibir una charla relacionada al tema de Reducción de Riesgo de Desastres.
- **Imágenes:**



Impresión de la Guía de Respuesta en Caso de Emergencia creado por el epesista José Morales Penados
Agosto 2017

- **Estrategia 4:** Capacitaciones y charlas al personal de oficina central
- **Objetivo Comunicacional:** Mejorar la comunicación entre colaboradores, compartir información importante y prepararlos para actuar en caso de emergencia
- **Descripción:** Para la ejecución del plan respuesta en caso de emergencia, se realizó una charla informativa para que el staff de oficina central pudiera entender la necesidad de tener un plan, conocer los riesgos del entorno y saber cómo actuar ante una amenaza.
- **Acciones Desarrolladas:** Se reunió al personal de oficina central y se realizó una charla sobre las normas de evacuación, primeros auxilios, tipos de amenazas en el entorno y se entregó la Guía de Respuesta en Caso de Emergencia.
- **Imágenes:**



Charla sobre la Guía de Respuesta en Caso de Emergencia al Staff de Oficina Central de Good Neighbors Guatemala, septiembre de 2017

Por el epesista José Morales

3.3. Cronograma de Actividades

Cronograma o Calendario del Plan de Comunicación								
Meses	Junio				Julio			
No. De Semana	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Actividades								
Creación del Plan de Comunicación	■	■						
Realización de cotizaciones			■					
Diseño y contenido del material impreso			■	■	■			
Base de datos y contactos				■				
Creación del equipo			■	■	■			
Impresión de manuales						■		
Charla sobre Cómo actuar antes, durante y después de una catástrofe y Primeros Auxilios							■	
Distribución del material							■	
Evaluación del Plan							■	■

Fuente: Fuente: <https://es.smartsheet.com/blog/cómo-crear-un-diagrama-de-gantt-en-excel>, Julio 2017

3.4. Control y Seguimiento

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Charla y entrega de material impreso “Guía de Respuesta en Caso de Emergencia”</p> <p>Objetivo: crear una herramienta que instruyera al personal sobre cómo actuar antes, durante y después de una situación RED (Riesgo, Emergencia o Desastre)</p>	<p>De los 35 staff que laboran en Oficina Central de Good Neighbors Guatemala, 27 participaron durante la charla y cada Gerente de Departamento recibió una copia del material impreso.</p>	<p>“Es importante tener los conocimientos básicos de cómo actuar ante una emergencia para no ocasionarnos daños a nosotros mismos o a los demás al momento de escapar de algún peligro”</p>

CONCLUSIONES

- La comunicación juega un rol muy importante dentro de cualquier empresa, institución u organización, gracias a esta se logra alcanzar la eficiencia y eficacia en las actividades contempladas.
- La realización de un diagnóstico preliminar en la organización evidenció la carencia de información sobre uno de los pilares de trabajo más importantes de la organización, Socorro en Caso de Emergencia, dicho diagnóstico permitió la creación de un plan de comunicación que constó de charlas y talleres, así como la creación de una guía de respuesta en caso de emergencia.
- El personal de oficina central de Good Neighbors Guatemala está organizado por departamento para ejecutar acciones que permitan actuar eficazmente ante un peligro natural u ocasionado por el hombre.
- La realización de este proyecto evidenció la necesidad de realizar capacitaciones, y simulacros, así como de crear señalizaciones y vínculos con CONRED y CRUZ ROJA para que el personal de oficina central tenga los conocimientos básicos de primeros auxilios y socorro de emergencia.
- La conciencia sobre la importancia de la gestión de riesgos dio lugar a que Good Neighbors Guatemala aplicara a un fondo internacional de más de 30 mil dólares, el cual se obtuvo. Este fondo servirá para crear un plan piloto en las comunidades aledañas al volcán San Vicente Pacaya, ubicado en Escuintla.
- Good Neighbors Guatemala ahora es miembro del Equipo Humanitario del País, el cual está conformado por ONGs y Fundaciones que trabajan de la mano para responder ante una catástrofe natural y apoyar a personas afectadas.

RECOMENDACIONES

- Crear un Plan detallado basado en las directrices dadas por CONRED y coordinar para realizar simulacros y colocar señalizaciones en la oficina central de la organización y en los CDPs.
- Se recomienda mantener el contacto con el Equipo Humanitario del País y que un delegado de la organización participe en las mesas de diálogo y coordinación.
- Utilizar correctamente los canales de comunicación dentro de la oficina central, coordinar entre el personal sobre rutas de evacuación y objetos que puedan obstruir la salida.
- Realizar reuniones mensuales para conocer los avances en cuanto a las tareas designadas a cada departamento en oficina central de la organización.
- Actualizar y mejorar el material impreso que se tenga sobre la reducción de desastres y la guía de respuesta en caso de emergencia.
- Compartir por los medios de comunicación internos noticias y alertas sobre posibles catástrofes naturales que afecten el país.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASINDES: Asociación de Entidades de Desarrollo y de Servicios.

Beneficiario: Dicho de una persona que resulta favorecida por algo o que recibe una prestación.

Capacidad: Cualidad de capaz. Oportunidad, lugar o medio para ejecutar algo.

Catástrofe: Suceso que produce gran destrucción o daño.

CDP: Community Development Project (Proyecto de Desarrollo Comunitario).

COCODE: Consejo Comunitario de Desarrollo.

Comunicación: Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

CONRED: Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres.

Contingencia: Posibilidad de que algo suceda o no suceda. Riesgo.

Diagrama: Dibujo en el que se muestran las relaciones entre las diferentes partes de un conjunto o sistema.

Difusión: Acción y efecto de difundir.

Diálogo: Plática entre dos o más personas, que alternativamente manifiestan sus ideas o afectos.

Evidencia: Certeza clara y manifiesta de la que no se puede dudar.

Gestión de Riesgos: Acción y efecto de administrar preparativos para prevenir daños.

Good Stove: Estufa mejorada realizada en una fábrica y probada con estándares de calidad.

Grant: Subvención, concesión, donación.

Guía: Aquello que dirige o encamina.

Incidente: Que sobreviene u ocurre.

Inducción: Acción y efecto de inducir; Provocar o causar algo, mover o dar motivo.

Inversiones Revolventes: Fondos que se reutilizan de beneficiario en beneficiario, paso de cadena.

KOIKA: Korea International Cooperation Agency, Agencia de cooperación internacional de Corea.

Liderazgo: Situación de superioridad en que se halla una institución u organización, un producto o un sector económico dentro de su ámbito. Actividades del líder.

OCHA: Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de la ONU.

Peligro: Riesgo o contingencia inminente de que suceda algún mal.

Plan: Intención, proyecto. Modelo sistemático de una actuación pública o privada que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.

Prevención: Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo.

RSE: Responsabilidad Social Empresarial.

Seguridad: Cualidad de Seguro.

Siniestro: Suceso que produce un daño o una pérdida material considerable.

Socorro: Acción y efecto de socorrer, dar auxilio.

Staff: Conjunto de personas que forman un cuerpo o equipo en una empresa u organización.

BIBLIOGRAFÍA

Revista Institucional (2013) Good Neighbors Guatemala, ONG.

Brochure (2016) Reimpresión 2016. Hacemos un mundo donde los niños son más felices.

Kerlinger, FN. (1975). Investigación del comportamiento: técnicas y metodología. Ciudad: México, D.F. Editorial: Nueva editorial Interamericana.

Morles, A A (2003), Sobre la metodología como ciencia y el método científico: un espacio polémico, Revista de Pedagogía, v.23 n.66.

E-Grafía

Ferrer, J. (2010). metodologia02. Recuperado el 22 de 02 de 2017, de <http://metodologia02.blogspot.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>

Ibáñez, J. (2015). Wikipedia. Recuperado el 22 de 02 de 2017, de http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cualitativa

Galán (2013). La observación como método de investigación. Recuperado el 22 de 02 de 2017 <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>.

Galán (2009). La Entrevista En Investigación. *Metodología de la investigación*. Recuperado el 22 de 02 de 2017 de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>.

Fuente: Fuente: <https://es.smartsheet.com/blog/cómo-crear-un-diagrama-de-gantt-en-excel>, Julio 2017

Fuente: Fuente: <https://es.smartsheet.com/blog/cómo-crear-un-diagrama-de-gantt-en-excel>, Julio 2017

Fuente: <http://www.rae.es/>

GUÍA DE

RESPUESTA EN CASO DE EMERGENCIAS

 **Good Neighbors**
Guatemala



Contenido

- 01 Índice
- 02 Introducción
Palabras del Director del País
- 03 Alertas vigentes en Guatemala
Definición de Alertas
- 04 Sismos y Deslizamientos
- 05 Erupciones Volcánicas
- 06 Inundaciones y Huracanes
- 07 Incendios Forestales y en Edificaciones
- 08 Mochila de las 72 horas
- 09 Organigrama:
Comisiones y Encargados de Equipo Emergencia
- 11 Contactos Importantes

Introducción

Todos queremos tener una vida en familia pacífica y feliz. Para lograrlo sería útil saber lo qué pasará en el futuro. Pero desafortunadamente, ni siquiera sabemos qué pasará en una hora.

Por lo tanto, la manera más sabia de prepararse ante situaciones inesperadas es imaginar el riesgo y prever soluciones de antemano. Y creo que compartir esta guía con nuestros seres queridos será la manera más sabia de proteger a nuestra familia contra desastres naturales inesperados.

Dormir con la familia sin temor es bendición de Dios. Espero que todos disfruten de esta bendición como el mensaje de la Biblia abajo.

La prosperidad viene de Jehová

“Si el Señor no edifica la casa, en vano se esfuerzan los albañiles. Si el Señor no cuida la ciudad, en vano hacen guardia los vigilantes.

En vano madrugan ustedes, y se acuestan muy tarde, para comer un pan de fatigas, porque Dios concede el sueño a sus amados.

Los hijos son una herencia del Señor, los frutos del vientre son una recompensa.

Como flechas en las manos del guerrero son los hijos de la juventud.

Dichosos los que llenan su aljaba con esta clase de flechas. cuando litiguen con ellos en los tribunales.”

Salmos 127

Jaechoon Lee
Director de País
Good Neighbors Guatemala



Interpretación de los Colores de Alerta



Verde

Aquella que se mantiene cuando la ocurrencia del evento no es inminente.



Amarilla

Cuando la tendencia ascendente del desarrollo del evento implica situaciones inminentes de riesgo y situaciones de emergencia.



Naranja

Cuando una situación o el impacto de un evento sea inminente y provoque situaciones severas de emergencia. Cuando el evento impacta una o varias zonas, presentando efectos adversos a las personas, los bienes, las líneas vitales o el ambiente con menos magnitud, afectación, tiempo y capacidad de respuesta. Regularmente NO necesita el apoyo a nivel nacional, únicamente algunos sectores.



Roja

Cuando el evento impacta una o varias zonas, presentando efectos adversos a las personas, los bienes, las líneas vitales o el ambiente, en mayor magnitud, afectación, tiempo y capacidad de respuesta. Regularmente SI necesita el apoyo a nivel nacional, regularmente todos los sectores además del apoyo internacional.

En Caso de Sismos & Deslizamientos



1

ANTES



Prepare una ruta de salida de emergencia.



Prepare la mochila de 72 horas.



Realice un simulacro con sus compañeros de trabajo.



Hacer evaluaciones periódicas de los lugares donde se habita, tomando en cuenta las anteriores características de identificación.

2

DURANTE



En caso de sismos, colóquese al lado de columnas, agáchese, cúbrase la cabeza y agárrese a una estructura fuerte y aléjese de las ventanas.



Si el deslizamiento es en una carretera, procure avisar a las autoridades correspondientes.



Verifique el área en donde se encuentra, si está dentro de un edificio permanezca ahí, no salga, no corra, protéjase.



Si ocurre un deslizamiento en una ladera en la parte superior de la cuenca, tanto de un río o una quebrada, informe inmediatamente a las autoridades ya que existe la probabilidad de una avalancha.

3

DESPUÉS



En caso de sismos, evacúe ordenadamente el edificio, siguiendo la señalización de rutas de evacuación y diríjase a los puntos de reunión establecidos.



Manténgase alejado de las áreas peligrosas, si encuentra víctimas informe inmediatamente a los cuerpos de socorro.



Espere a que el edificio u oficina sea revisado estructuralmente antes de volver a ingresar.



Encienda la radio o cualquier otro medio de comunicación a su alcance para conocer los reportes de situación e indicaciones.

En Caso de Erupciones Volcánicas



1

ANTES



Reporte a las autoridades cualquier cambio que observe en el volcán como humo, temblores, lava, cenizas.



Manténgase enterado por la radio acerca de la actividad del volcán cercano a usted, evitando dejarse llevar por los rumores.



Tenga un lugar seguro a donde ir en caso de erupción volcánica, elabore una ruta de evacuación y mantenga los depósitos de gasolina de los automóviles siempre llenos.



Mantener siempre preparado un botiquín, lámpara de mano y radio portátil.

2

DURANTE



Reúnase inmediatamente con su equipo de trabajo y atienda las instrucciones de las autoridades a través de la radio



No regresar a su lugar de trabajo hasta que las autoridades se lo permitan.



Ubíquese en zonas seguras, lejos de donde pueda pasar la correntada, ya que trae consigo lodo, piedras, árboles, etc.



No trate de detener la correntada de lava con ninguna clase de material, deje que las autoridades se encarguen de ello

3

DESPUÉS



Si encuentra heridos o cadáveres soterrados, avise inmediatamente a las autoridades.



Tenga presente que después de una erupción pueden existir temblores de menor o de gran intensidad, conserve la calma.



Permanezca en los refugios temporales hasta que las autoridades se lo indiquen y colabore dentro de los mismos



Manténgase alejado de la zona de desastre porque en la misma pueden haber gases tóxicos provocados por la lluvia de cenizas y ésta produce quemaduras en la piel, impide la respiración e irrita los ojos.



No coma ningún alimento vegetal, animal o de cualquier clase que haya estado en contacto con la erupción volcánica.

05

En Caso de Inundaciones & Huracanes



1

ANTES



Organícese. Identifique las áreas seguras y las de alto riesgo.



Guarde documentos personales en bolsas plásticas.



Mantenga una lámpara de mano, radio portátil y suficientes pilas.



Almacene suficiente agua potable, alimentos enlatados y un abrelatas.



Cubra con plástico los aparatos que puedan deteriorarse con agua.



Revise y repare techos, ventanas y paredes para evitar mayores daños, proteja ventanas con cinta adhesiva.

2

DURANTE



Conserve la calma y siga las instrucciones de las autoridades.



Refúgiense en las habitaciones más pequeñas de paredes más seguras y fuertes, y no lo abandone hasta que las autoridades lo indiquen.



Por ningún motivo debe de cruzar ríos crecidos o caminar a la orilla de estos.



Asegúrese que el lugar donde se encuentra esté libre de peligro por derrumbe o inundación.

3

DESPUÉS



Siga las instrucciones de las autoridades de CONRED, manténgase informado por medio de la radio.



Reporte inmediatamente a los heridos de emergencias.



No consuma agua o alimentos de procedencia dudosa. Purifique el agua y mantenga higiene en la preparación de los alimentos.



Asegúrese que se encuentra en un área segura, de lo contrario informe a las autoridades sobre daños y peligros existentes.



Limpie rápida y cuidadosamente cualquier derrame de sustancias tóxicas o inflamables.

En Caso de Incendios Forestales & en Edificaciones



1

ANTES



Revise periódicamente las instalaciones eléctricas y solicite este servicio en su lugar de trabajo. No sobrecargue los enchufes con demasiadas conexiones.



Si observa que en un área de bosque hay personal extraño, avise a las autoridades correspondientes.



Procure contar con uno o más extinguidores en un lugar accesible. Asegúrese de saber cómo usarlos y verifique que funcionen correctamente.



Monitorear las condiciones climáticas (aumento de la temperatura, aumento o disminución de la velocidad del viento, porcentaje de humedad relativa).

2

DURANTE



Si hay gases y humo, desplácese de rodillas (gateando) y de ser posible tápese nariz y boca con un trapo húmedo.



Si se incendia su ropa, no corra; tírese al piso y ruede lentamente, de ser necesario cúbrase con una manta para apagar el fuego.



Conserve la calma y en caso de evacuación, no corra, no grite, no empuje y procure tranquilizar a sus compañeros.



En caso de incendio forestal, deje que personal calificado combata el incendio, no ingrese al área.

3

DESPUÉS



No ingrese al área del siniestro hasta que las autoridades lo determinen. Y si hubiesen heridos pida auxilio a los cuerpos de socorro.



Deseche alimentos, bebidas o medicinas que hayan estado expuestas al calor, al humo o al tizne del fuego.



Haga que un técnico revise las instalaciones eléctricas y de gas.



Mantenga vigilancia si está cerca del área donde sucedió el incendio forestal para poder dar aviso si éste se reactiva.

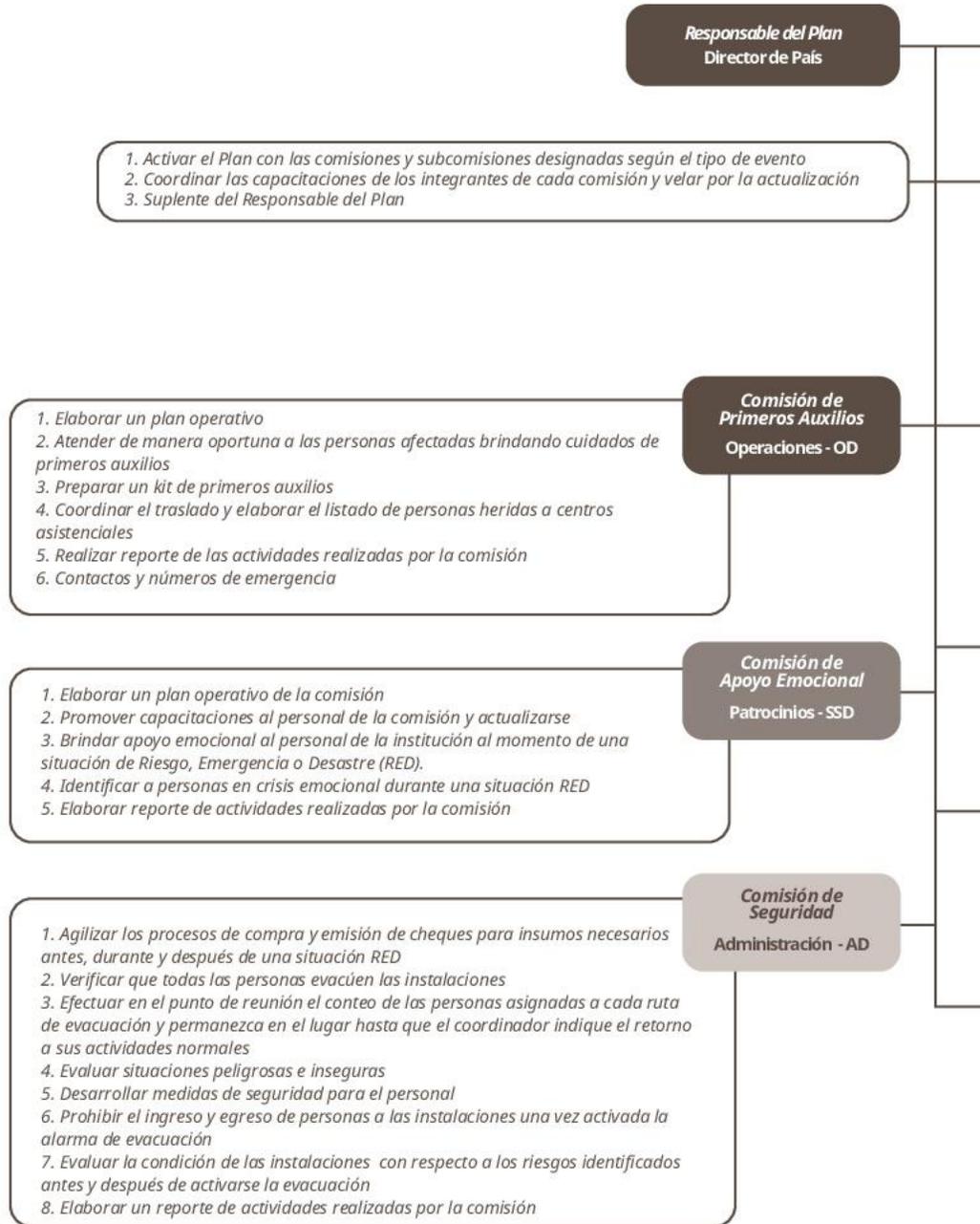
Mochila de las

72hrs.



Organigrama:

Comisiones, Encargados de Equipo Emergencia



-
1. Responsable de la supervisar la elaboración y ejecución del plan
 2. Autorizar la activación del sistema de alarma
 3. Dirigir y coordinar actividades dentro de la toma de decisiones
 4. Oficializar el procedimiento de recepción y divulgación de la información del incidente

Coordinador de Procedimiento
Directora General

Comisión de Evaluación
Monitoreo y Evaluación - M&E

1. Elaborar un plan operativo de la comisión
2. Evaluar las condiciones de seguridad de la infraestructura, bienes, zonas evacuadas posterior a una situación RED
3. Establecer zonas de peligro
4. Realizar evaluación de daños y necesidades
5. Elaborar un reporte de actividades realizadas por la comisión

Comisión de Comunicación
Relaciones Públicas - PR

1. Elaborar un plan operativo de la comisión
2. Estar en contacto con el EHP (Equipo Humanitario del País)
3. Monitorear medios de comunicación, noticias y estadísticas del siniestro
4. Elaborar un reporte de actividades realizadas por la comisión

Comisión de Información y Reporte
Empresas Sociales - SE

1. Elaborar un plan operativo de la comisión
2. Designar rutas de evacuación
3. Informar al staff de cambios y actualizaciones en las rutas de evacuación
4. Elaborar un reporte de actividades con un compilado de las otras comisiones para enviar a IHQ

Comisión de Prevención de Riesgos
Generación de Ingresos - IGD

1. Elaborar un plan operativo de la comisión
2. Preparar entrenamientos y simulacros para el equipo de Oficina Central
3. Establecer contacto con Conred y/o Cruz Roja para planificar capacitaciones a personal de oficina central de acuerdo a las diferentes comisiones
4. Elaborar un reporte de actividades realizadas por la comisión

Contactos importantes



Emergencias

CONRED: 119
Bomberos Voluntarios: 122
Bomberos Municipales: 123
Policía Nacional Civil: 110
Cruz Roja: 125 / 2381-6565
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social —IGSS—: 128

Seguridad

Denuncias anónimas acerca de crimen organizado: 1561
Denuncia de extorsiones: 1574
Línea antinarcoótica: 1577
Escuelas seguras: 1510
Denuncias contra agentes de la PNC: 5554-2115 y 4065-1502
Atención a la víctima: 2329-0088 y 4012-6777
Atención de víctimas contra la mujer: 1572
Denuncia violencia a la Procuraduría de los Derechos Humanos: 1555
Ministerio Público: 2411-9191

Tránsito

Policía Municipal de Tránsito – Municipalidad de Guatemala: 1551
Provincial: 1520

Salud

Línea de prevención al suicidio: 5392-5953
Línea de información sobre VIH y Sida: 1540
Toxicología: 2230-0807

Otros

Asistencia al turista: 1500
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor: 1544
Dirección General de Migración: 2411-2411
Procuraduría General de la Nación: 1514



TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Transcripción completa de las entrevistas: A continuación se adjuntan las transcripciones de 5 entrevistas directas a staff que ocupa diferentes puestos dentro de Good Neighbors Guatemala.

Entrevista 1.

Tracy Nicolle Drumond Fuentes – Gerente de DME & Grant.

1. ¿Cuál es su nombre y cargo dentro de la organización?

Mi nombre es Tracy Nicolle Drumond Fuentes y tengo el cargo de Gerente del departamento de Diseño, Monitoreo y Evaluación y Captación de Fondos.

2. ¿En qué año inició sus labores en Good Neighbors Guatemala?

Comencé a laborar para Good Neighbors Guatemala en Junio del 2010.

3. Según sus propias palabras, defina qué es socorro de emergencias naturales.

Socorro de emergencias es la acción que realiza una organización cuando existe una catástrofe provocada por un fenómeno natural para apoyar a las víctimas que han sido afectadas.

4. ¿Sabe que existe un programa de socorro en caso de emergencias en Good Neighbors Guatemala, ONG?

Formalmente, no, no existe.

5. ¿Sabe usted cuándo fue la última vez que Good Neighbors Guatemala, ONG actuó ayudando personas afectadas por una catástrofe nacional?

Good Neighbors ha apoyado en varias ocasiones, puedo mencionar que alguna de ellas, desde el 2010 hasta el 2014, la última fue durante el terremoto, el segundo terremoto en el Depto de San Marcos, que también el daño se extendió en Sololá y GN

tuvo un plan para apoyar con techos mínimos y también entrega de víveres y una fase para niños afectados con psicología infantil.

6. ¿Conoce el plan de emergencia de Good Neighbors Guatemala, ONG?

Desconozco que haya un plan detallado de cómo actuar, sin embargo formamos parte de la red humanitaria del país la cual nos establece áreas en donde podemos apoyar sin duplicar esfuerzos con otras ONGs y estamos junto con otras organizaciones internacionales y de esa manera nos asignan nuestra comisión y entonces GN puede apoyar.

7. ¿Cree que es importante que Good Neighbors Guatemala, ONG tenga un plan de emergencias que todo el personal conozca?

Pienso que es importante que GN tenga un plan de emergencia porque vivimos en un país que lamentablemente es vulnerable frente a varias catástrofes naturales, por lo tanto es importante contar con un plan para poder actuar. Sin embargo considero que no todo el personal debe conocerlo porque existe cierto tipo de entrenamiento para formar una comisión y poder enviarlos a los lugares y puedan trabajar. Entonces pienso que si tiene que haber un plan más no todo el personal puede conocerlo a detalle.

8. ¿Sabe si Good Neighbors Guatemala, ONG tiene alguna alianza con alguna institución especializada en socorro en caso de emergencias, Cuáles?

La única alianza que creo que existe es con Redum, pero hay más de 50 organizaciones en ella, entonces puedo decir que no solo contamos con una, sino de alguna manera nos relacionamos con estas otras 50 organizaciones.

9. ¿Conoce las principales catástrofes que pueden afectar al país?

Bueno pues, en los últimos años Guatemala ha sido afectada por inundaciones, esto tiene mucho que ver con los cambios a nivel mundial, somos uno de los 10 países que está siendo afectado por el cambio climático debido a la posición en donde nos encontramos dentro de la geosfera, y también Guatemala tiene muchos sistemas de drenajes que no están a la altura para permitir que todas esas inundaciones puedan

fluir. La contaminación, la falta de mantenimiento hace que con los años contribuya a que las calles se inundan, pueblos y situaciones como esa. También estamos ubicados en una franja de sismos y provoca cuando hay cambios de clima que esas placas se muevan y ocasionen terremotos. También otra catástrofe puede ser una sequía, eso retrasa el proceso de las plantaciones en Guatemala, eso conlleva enfermedades y falta de producción que causan muchos problemas.

10. ¿Tiene algún comentario que quiera añadir?

Yo creo que es bastante interesante darle prioridad a este tema porque uno necesita así como un plan de ahorro, un plan en emergencia, entonces si GN tiene la capacidad de asistir, y lo ha hecho anteriormente, si considero que es necesario que se cree un equipo, un material y que se reactiven los contactos que hubieron en el pasado y actualizarnos para saber cómo es la forma de continuar ahora con el apoyo de esta magnitud.

Entrevista 2

Byron Zuñiga Tucios – Oficial de Educación

1. ¿Cuál es su nombre y cargo dentro de la organización?

Mi nombre es Byron Zúñiga, soy Oficial de Educación en el Departamento de Operaciones.

2. ¿En qué año inició sus labores en Good Neighbors Guatemala?

En el año 2015.

3. Según sus propias palabras, defina qué es socorro de emergencias naturales.

Bueno es el momento en que la organización tiene un plan de acción para de alguna forma apoyar a las comunidades que son afectadas por algún tipo de catástrofe natural.

4. ¿Sabe que existe un programa de socorro en caso de emergencias en Good Neighbors Guatemala, ONG?

Eh, un plan como tal no existe pero si, en el caso del Depto. de Operaciones tiene a su cargo apoyar de alguna forma cuando ha existido alguna catástrofe.

5. ¿Sabe usted cuándo fue la última vez que Good Neighbors Guatemala, ONG actuó ayudando personas afectadas por una catástrofe nacional?

Si, la última vez que participé fue durante el desastre en el deslave del Cambray.

6. ¿Conoce el plan de emergencia de Good Neighbors Guatemala, ONG?

Como te comentaba no hay un plan de emergencias como tal y si existiera no tengo conocimiento de su existencia.

7. ¿Cree que es importante que Good Neighbors Guatemala, ONG tenga un plan de emergencias que todo el personal conozca?

Yo pienso que si porque depende de la magnitud del desastre, entonces es así como el plan de acción se ejecuta, también para asignar las funciones que tienen que tener cada staff para apoyar ya sea en apoyo logístico o bien al momento de llevar algún tipo de ayuda al punto del desastre o a la comunidad.

8. ¿Sabe si Good Neighbors Guatemala, ONG tiene alguna alianza con alguna institución especializada en socorro en caso de emergencias, Cuáles?

Pues únicamente Centro Esperanza en Loma Blanca, solicitado por el MINEDUC, por ser institución educativa. Ellos tienen señalizado el centro con rótulos, punto de encuentro en caso de terremotos y saben cómo actuar con los niños.

También participamos en Red humanitaria.

9. ¿Conoce las principales catástrofes que pueden afectar al país?

Deslaves, terremotos, inundaciones. En la época lluviosa es cuando más problemas de derrumbes tenemos en carretera. Guatemala es un territorio que siempre está en constante actividad volcánica.

10. ¿Tiene algún comentario que quiera añadir?

Espero que a través de este estudio se pueda hacer un plan de acción para la reducción de desastres y designar funciones a distintos departamentos para actuar en conjunto en el momento de una catástrofe.

Entrevista 3

Floribel Rosales – Oficial de Recursos Humanos

1. ¿Cuál es su nombre y cargo dentro de la organización?

Mi nombre es Floribel Rosales y soy Oficial de Recursos Humanos, pertenezco al departamento de Administración.

2. ¿En qué año inició sus labores en Good Neighbors Guatemala?

Yo inicié en el 2015, el 6 de abril.

1. Según sus propias palabras, defina qué es socorro de emergencias naturales.

Para mí, es la atención que se va a brindar ya sea en el mismo momento de la emergencia o posteriormente si es en el interior de Guatemala, eso es organizarnos y asignar roles a las personas que van a participar y ejecutar para poner a salvo a una comunidad afectada.

4. ¿Sabe que existe un programa de socorro en caso de emergencias en Good Neighbors Guatemala, ONG?

Sí tengo conocimiento pero por el factor tiempo, puntualmente no se el conocimiento porque no he leído el manual.

5. ¿Sabe usted cuándo fue la última vez que Good Neighbors Guatemala, ONG actuó ayudando personas afectadas por una catástrofe nacional?

Si no estoy mal fue el año pasado (2016) pero fue en otro país, en Ecuador. Y en el Cambray.

6. ¿Conoce el plan de emergencia de Good Neighbors Guatemala, ONG?

Lo desconozco.

7. ¿Cree que es importante que Good Neighbors Guatemala, ONG tenga un plan de emergencias que todo el personal conozca?

Sería bueno tener publicidad interna con plan de qué hacer en casos de incendio, etc. También como institución debemos velar por la seguridad industrial. Creo que es algo que debe definirse a mediano o corto plazo porque es importante.

8. ¿Sabe si Good Neighbors Guatemala, ONG tiene alguna alianza con alguna institución especializada en socorro en caso de emergencias, Cuáles?

Sí sé que en Centro Esperanza Conred ha hecho evaluaciones, entonces con Conred.

9. ¿Conoce las principales catástrofes que pueden afectar al país?

Si, sé que Guatemala es multisísmica, corremos muchos riesgos de un terremoto, también las instalaciones de la organización está en riesgo de un incendio o corto circuito. Los huracanes también nos pueden afectar pero no en igual medida de los terremotos. Los sistemas de drenajes también están muy mal.

10. ¿Tiene algún comentario que quiera añadir?

Que si se le dé importancia al tema, yo creo que como organización también debemos garantizar a los empleados un lugar seguro y brindar las herramientas para que ellos mismos puedan apoyarse y nuestro compromiso es estar con Guatemala y debemos tener incidencia. También que todo el personal tenga una inducción y crear una brigada de emergencia y que este programa se lleve a la fábrica de estufas especialmente.

Entrevista 4

Lilian López – Gerente General de Desarrollo Económico

1. ¿Cuál es su nombre y cargo dentro de la organización?

Buenas tardes, mi nombre es Lilian López y soy la Gerente General de Desarrollo Económico.

2. ¿En qué año inició sus labores en Good Neighbors Guatemala?

Empecé en el 2008.

3. Según sus propias palabras, defina qué es socorro de emergencias naturales.

En cuanto a Good Neighbors, es la ayuda que uno puede brindar por ejemplo ante un huracán, ante un terremoto, algo natural que afecte temporalmente una comunidad.

4. ¿Sabe que existe un programa de socorro en caso de emergencias en Good Neighbors Guatemala, ONG?

Sí.

5. ¿Sabe usted cuándo fue la última vez que Good Neighbors Guatemala, ONG actuó ayudando personas afectadas por una catástrofe nacional?

Fue en el 2010 durante la tormenta ágata y durante el terremoto de San Marcos.

6. ¿Conoce el plan de emergencia de Good Neighbors Guatemala, ONG?

Si. En realidad el plan se activa, no existe algo escrito sino que si pasa un suceso, se empieza a analizar si son niños apadrinados o no apadrinados y si son las áreas donde están nuestros proyectos, después se chequea qué tipo de daño se sufrió, qué grupo objetivo es, qué tipo de ayuda se está dando en esos sectores, gestionar la logística dependiendo el tipo de alianzas.

7. ¿Cree que es importante que Good Neighbors Guatemala, ONG tenga un plan de emergencias que todo el personal conozca?

Creo que es importante que conozcan cómo se activa el plan y como deben actuar en caso de, y cuáles son las recomendaciones que tienen que seguir.

8. ¿Sabe si Good Neighbors Guatemala, ONG tiene alguna alianza con alguna institución especializada en socorro en caso de emergencias, Cuáles?

Conred y Redhum (red humanitaria).

9. ¿Conoce las principales catástrofes que pueden afectar al país?

Me parece que sí, Guatemala es muy susceptible a terremotos y tormentas tropicales y huracanes.

10. ¿Tiene algún comentario que quiera añadir?

Yo creo que sería bien importante que Good Neighbors capacite al personal, porque tenemos personas que todavía no saben acerca de este tema por ser algo que no es parte de los programas cotidianos, sino más bien específico. Entonces si se logra desarrollar un plan o una guía de los elementos básicos creo que sería de mucho apoyo.

Encuesta 5

Brenda Mejía – Asistente de Patrocinios

1. ¿Cuál es su nombre y cargo dentro de la organización?

Mi nombre es Brenda Mejía y soy asistente de patrocinios.

2. ¿En qué año inició sus labores en Good Neighbors Guatemala?

En el 2016.

3. Según sus propias palabras, defina qué es socorro de emergencias naturales.

Ayudar a las personas que lo necesiten cuando suceden desastres naturales como lluvias intensas, huracanes, terremotos, etc.

4. ¿Sabe que existe un programa de socorro en caso de emergencias en Good Neighbors Guatemala, ONG?

No.

5. ¿Sabe usted cuándo fue la última vez que Good Neighbors Guatemala, ONG actuó ayudando personas afectadas por una catástrofe nacional?

Si, la última vez fue en el terremoto de San Marcos.

6. ¿Conoce el plan de emergencia de Good Neighbors Guatemala, ONG?

No.

7. ¿Cree que es importante que Good Neighbors Guatemala, ONG tenga un plan de emergencias que todo el personal conozca?

Si, sería de mucha ayuda para todo el staff de Good Neighbors.

8. ¿Sabe si Good Neighbors Guatemala, ONG tiene alguna alianza con alguna institución especializada en socorro en caso de emergencias, Cuáles?

No tengo conocimiento.

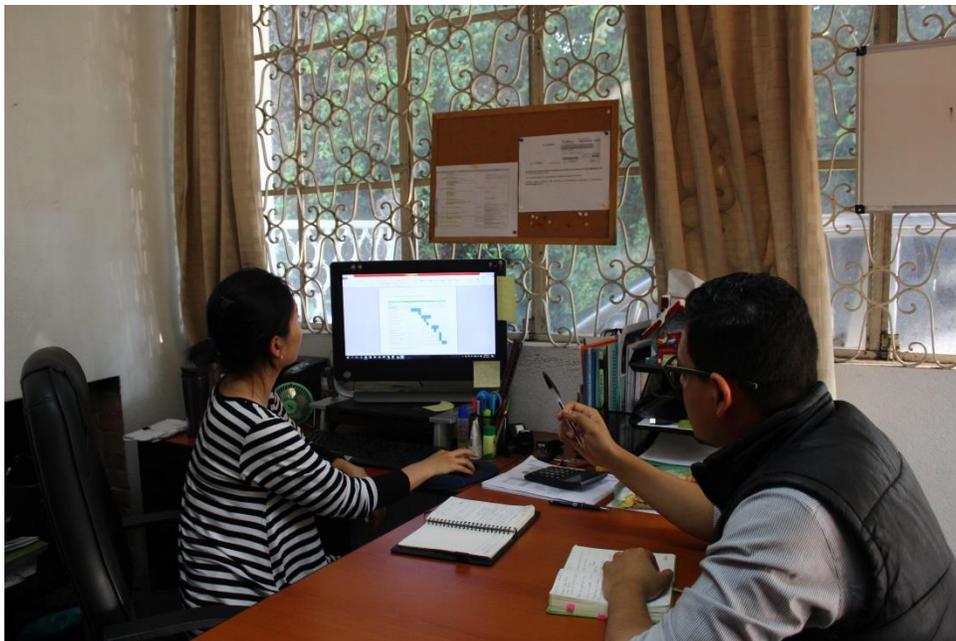
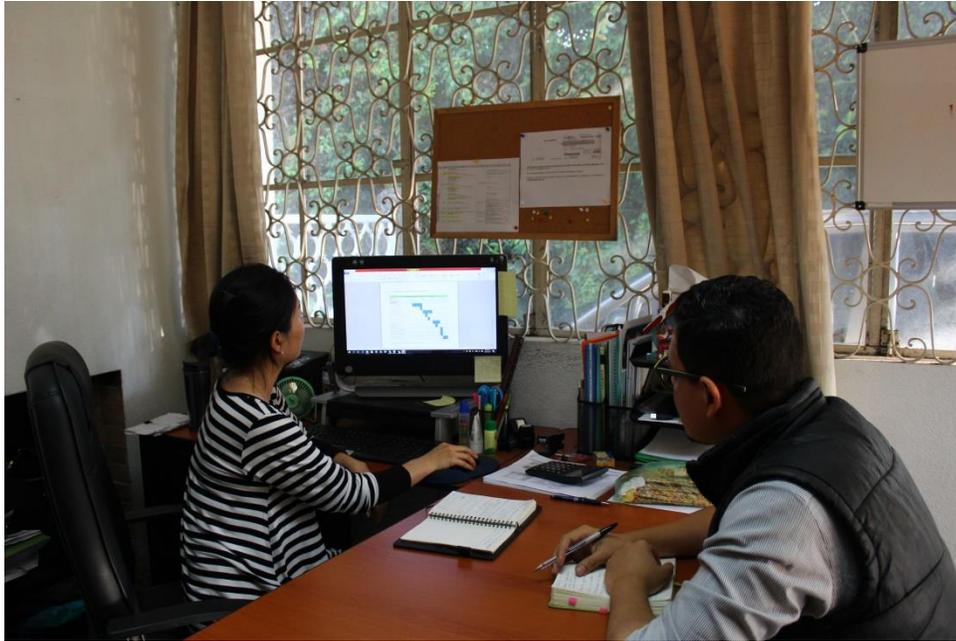
9. ¿Conoce las principales catástrofes que pueden afectar al país?

Sí, lluvias volcánicas, terremotos, huracanes, tsunamis, lluvias torrenciales.

10. ¿Tiene algún comentario que quiera añadir?

No.

Fotografías



Creación del Plan de Comunicación con la Directora General de Good Neighbors Guatemala, Yumi Ha.
Epesista José Morales Penados



Capacitación en el taller básico de reducción de desastres
Filipinas 2017
Epesista José Morales Penados



Presentación de la Guía de Respuesta en Caso de Emergencia
Divulgación de información y conformación del equipo y división por departamentos
Epesista José Morales Penados



Cuestionario de Evaluación de Primeros Auxilios

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO
(EPS) – LICENCIATURA

Epesista: José Josué Isaac Morales Penados

Carné: 200919695

Se le agradecerá responder el siguiente cuestionario para el Ejercicio Profesional Supervisado, sobre esta charla, con el tema “Primeros Auxilios”

Definición de primero auxilios

1. Son todas aquellas medidas y acciones que realiza el auxiliar en el mismo lugar donde ha ocurrido el accidente y con material improvisado.
2. Son medidas que realiza un experto utilizando técnicas y equipo adecuado.

¿Qué requisitos debe tener una persona que brinda primeros auxilios?

1. Fuerza y agilidad para atender a las personas que lo necesiten, poseer algunos conocimientos de primeros auxilios.
2. Ser una persona que no se altere y sepa mantener la calma y que tenga conocimientos básicos de primeros auxilios.

Que hacer en caso de accidente automovilístico

1. Socorrer al accidentado, avisar y derivarlo a un centro asistencial
2. Sacarlo del vehículo, verificar si estaba en estado de ebriedad y darle respiración artificial.

Los signos vitales son:

1. Pulsaciones fuertes, pupilas dilatadas y respiración fuerte
2. Indicadores que reflejan el estado fisiológico de los órganos vitales del ser humano

¿Cuáles son los valores normales de frecuencia respiratoria?

1. 10 a 18 respiraciones por minuto
2. 15 a 22 respiraciones por minuto
3. 12 a 20 respiraciones por minuto
4. 07 a 15 respiraciones por minuto

¿Consideras que deberías recibir más capacitaciones como esta?

Sí No

Opinión: _____

Gracias por su participación

VACIADO DEL CUESTIONARIO

Definición de primero auxilios

Respuesta	Cantidad de Personas
1. Son todas aquellas medidas y acciones que realiza el auxiliar en el mismo lugar donde ha ocurrido el accidente y con material improvisado.	4
2. Son medidas que realiza un experto utilizando técnicas y equipo adecuado.	3

¿Qué requisitos debe tener una persona que brinda primeros auxilios?

Respuesta	Cantidad de Personas
1. Fuerza y agilidad para atender a las personas que lo necesiten, poseer algunos conocimientos de primeros auxilios.	2
2. Ser una persona que no se altere y sepa mantener la calma y que tenga conocimientos básicos de primeros auxilios.	5

Que hacer en caso de accidente automovilístico

Respuesta	Cantidad de Personas
1. Socorrer al accidentado, avisar y derivarlo a un centro asistencial	7
2. Sacarlo del vehículo, verificar si estaba en estado de ebriedad y darle respiración artificial.	0

Los signos vitales son:

Respuesta	Cantidad de Personas
1.Pulsaciones fuertes, pupilas dilatadas y respiración fuerte	2
2.Indicadores que reflejan el estado fisiológico de los órganos vitales del ser humano	5

¿Cuáles son los valores normales de frecuencia respiratoria?

Respuesta	Cantidad de Personas
1.10 a 18 respiraciones por minuto	2
2.15 a 22 respiraciones por minuto	3
3.12 a 20 respiraciones por minuto	2
1.07 a 15 respiraciones por minuto	0

¿Consideras que deberías recibir más capacitaciones como esta?

Respuesta	Cantidad de Personas
1.Si	7
2.No	0

Ficha de Registro de Horas de Práctica



EPS
LICENCIATURA

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): José Josué Isaac Morales Penados
No. Carné y DPI: 200919695 - 2645686720101
Jefe o Encargado (a): Yumi Ha, Directora General
Institución o Empresa: Good Neighbors Guatemala, ONG
Supervisor de EPSL: Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 05 / Al: 09	Junio	8	8	8	8	8	x	40 horas.
2	Del: 12 / Al: 16	Junio	8	8	8	8	8	x	40 horas.
3	Del: 19 / Al: 23	Junio	8	8	8	8	8	x	40 horas.
4	Del: 26 / Al: 30	Junio	8	8	8	8	8	x	40 horas.
5	Del: 03 / Al: 07	Julio	8	8	8	8	8	X	40 horas.
6	Del: 10 / Al: 14	Julio	8	8	8	8	8	x	40 horas.
7	Del: 17 / Al: 21	Julio	8	8	8	8	8	X	40 horas.
8	Del: 24 / Al: 28	Julio	5	5	5	5	x	x	20 horas
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f)
 Yumi Ha – Directora General

(f) _____
 Licda. Sandra Hernández – Supervisor EPSL