



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



**“Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para el fortalecimiento organizacional ante COVID-19 y desastres naturales en la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED- ‘.**

Camila Isabela García Méndez

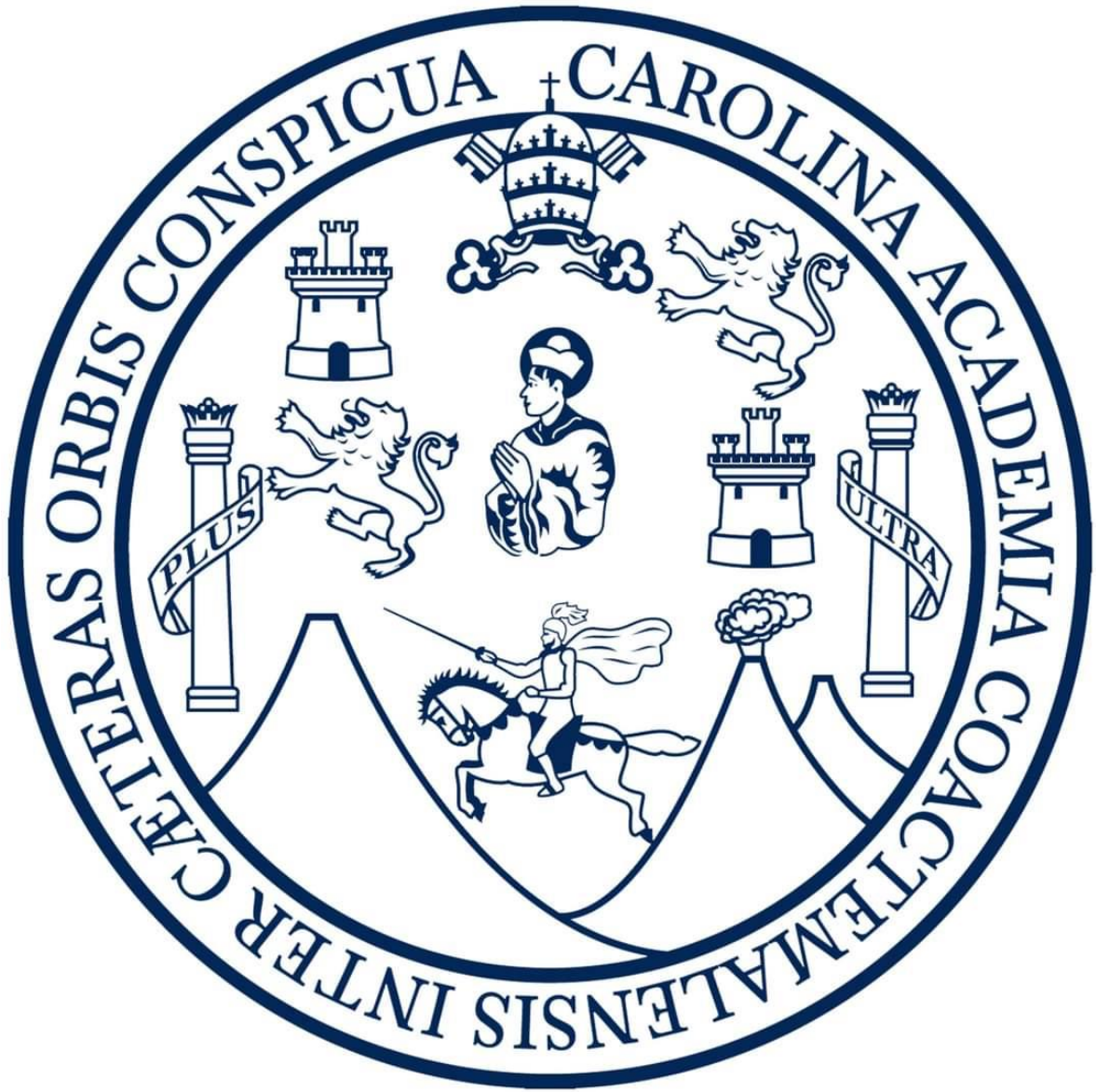
**Previo a optar por el título de:**

Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

**Asesores:**

Lic. Mynor Martínez y M.A. Edgar Martínez.

**Guatemala, octubre de 2020.**



**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Director**

Lcdo. César Augusto Paiz Fernández

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Alfonso Yela Fernández

M.A. Silvia Regina Miranda López

**Representantes Estudiantiles**

Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

**Representante de Egresados**

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

**Secretario**

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

**Comisión de EPS de Licenciatura**

**Coordinador**

Dr. José María Torres Carrera

**Supervisora**

M.A. Evelin Morazán Gaitán

**Supervisor**

Lcdo. Luis Fernando Lucero

**Supervisor**

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

**Supervisora**

M.A. Evelin Hernández

**Supervisora**

Lcda. Krista María Ramírez

**Supervisora**

Lcda. Brenda Yanira Chacón

**Supervisores**

Lcdo. Mynor René Martínez y

M.A. Edgar Martínez García



Guatemala, octubre 19 de 2020

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Camila Isabela García Méndez  
Carné No. 201408009  
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: "**Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para el fortalecimiento organizacional ante COVID-19 y desastres naturales en la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-**" y de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del Tribunal Examinador.

Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de cinco (5) ejemplares impresos; así como tres (3) CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar a la Biblioteca Flavio Herrera, Biblioteca Central y a la Coordinación de EPSL de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lcdo. Mynor René Martínez  
Supervisor

M.A. Evelin Morazán  
Supervisora

Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador







Guatemala 10 de Junio del 2020  
EPSL-C17-2020

Licenciado:  
Oscar Estuardo Cossío  
CONRED  
Ciudad Guatemala.

03641

Distinguido Licenciado Cossío:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, a la estudiante **Camila Isabela García Méndez**, carné no. **201408009** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada en su institución, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica
- Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2020 de su institución, y que la estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que ayude al proceso de comunicación Interna o Externa de su Institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPSL.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,



"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación



**RECIBIDO**  
Recepción

23 JUL 2020

Firma: Pich Hora: 9:06

cc. Archivo  
MA. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC  
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.

www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920





Guatemala, 29 de julio de 2020  
Oficio Ref. No. 111-2020 DCS-SE

Ingeniero  
Carlos Enrique Polanco Tello  
Subsecretario de Coordinación y Administración  
SE-CONRED

RECURSOS HUMANOS  
**RECIBIDO**  
3 AGO 2020  
FIRMA: *[Signature]* HORA: 10:54

Estimado Ingeniero:

Por medio de la presente, me permito comunicarle que se ha dado seguimiento al conocimiento 03641, oficio emitido por la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, atendiendo a la instrucción girada por su despacho, vía Lotus Notes.

Por tal motivo, le informo que esta Dirección está anuente para recibir a la estudiante **Camila Isabela García Méndez**, quien se identifica con número de registro académico **201408009** de la carrera Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en dicha Universidad, a que realice su Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-.

Para ello desarrollará un Diagnóstico de esta Dirección y posteriormente elaborará un plan y ejecutará una estrategia, que ayude al proceso de comunicación interna y externa de la institución.

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente

*[Handwritten Signature]*

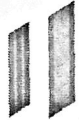


David Oswaldo De León Villeda  
Director de Comunicación Social  
SE-CONRED

SUBSECRETARIA DE COORDINACION Y ADMINISTRACION  
**RECIBIDO**  
31 JUL 2020  
HORA: 11:10 FIRMA: *[Signature]*

OK  
Mayra (RRHH)  
7 David / COORDINADORA  
ACT / 9 INICIE  
2020/7/31  
16:58  
C.C. Archivo  
CM/ddl





GOBIERNO de  
**GUATEMALA**  
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

COORDINADORA NACIONAL PARA  
LA REDUCCIÓN DE DESASTRES



Guatemala, 05 de Agosto de 2020  
REF: RRHH-EXT-224-2020.svp

Dr.  
José María Torres Carrera  
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación  
USAC  
Presente

Estimado Dr. Torres:

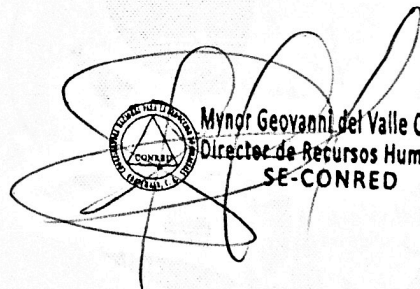
Deseo que todas las actividades que usted realiza sean de éxito.

En atención a su requerimiento EPSL-C17-2020 en el cual se solicita que la practicante del programa de graduación de EPS de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, **Camila Isabela García Méndez** quien se identifica con número de registro académico **201408009** realice su práctica supervisada en la institución.

Por tal motivo me es grato informarle que la Dirección de Comunicación social se encuentra anuente para recibir a la estudiante para que realice su Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, para ello desarrollará un diagnóstico, un plan y ejecutará una estrategia, que ayude al proceso de comunicación interna y externa de la institución solicitado por la misma dirección mediante Oficio Ref. No. 111-2020 DCS-SE de fecha 29 de julio de 2020. (Ver anexo)

Sin otro particular me suscribo.

Atentamente

  
Myndr Geovanni del Valle Conde  
Director de Recursos Humanos  
SE-CONRED

C.c. Archivo

Avenida Hincapié 21-72 zona 13, Guatemala, C.A.  
Teléfonos: (502) 2296-9100

[www.conred.gob.gt](http://www.conred.gob.gt)

Síguenos en:



**Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido del presente trabajo.**



## DEDICATORIA

**Al creador del universo:** Por sostenerme siempre de su mano en los buenos momentos y darme fortaleza en los tiempos difíciles. Hoy confirmo que no se mueve la hoja del árbol sin su voluntad.

**A las víctimas fallecidas por COVID-19:** Comparto el dolor de las familias que perdimos a nuestros seres queridos en esta situación adversa. Es el momento de plantearnos la necesidad del fortalecimiento de las instituciones públicas del país y que la libertad de expresión sea siempre la voz para construir una mejor nación.

**A mi abuelita:** Candida Elizabeth Hernández Salguero (QEPD). Gracias por brindarme tu amor, ser una gran consejera en mi formación humana e intelectual y marcar tu vida con la mía, las palabras no son suficientes para expresar todo lo que quedo pendiente, aunque tu presencia ya no nos acompañe en este mundo terrenal siempre serás inspiración en el camino que forjamos y mi motor para seguir adelante.

**A mi madre:** Karina Méndez, te agradezco mucho porque tu espíritu incansable me ha enseñado que el camino se forja con esfuerzo, honestidad y fortaleza. Eres una mujer fuerte, perseverante y llena de virtudes.

**A mi padre:** Jorge Mario García, por los momentos compartidos y cariño incondicional.

**A mis hermanos:** Antonio, Paula y Andree, gracias por ser los mejores compañeros en este camino, ustedes lo hacen todo mejor.

**A mis amigos y amigas:** A todos y todas, agradezco al destino coincidir con ustedes y por el camino que hemos compartido juntos. Nuestra vida universitaria marcará el camino y será el inicio de muchos sueños que forjamos juntos, les agradezco lo vivido y aprendido, espero que siempre todo lo bueno nos encuentre.

**Al pueblo de Guatemala:** Gracias por abrirnos la puerta a la Tricentenario Universidad de San Carlos de Guatemala a muchos estudiantes, y darnos la oportunidad de convertirnos en profesionales, nuestro deber con ustedes es una educación pública y de calidad.

## AGRADECIMIENTOS

**A la Universidad de San Carlos de Guatemala:** Por el espacio brindado para mi formación académica y por todo lo vivido. Alma Máter en tus aulas se ha forjado y se seguirá escribiendo la historia, la lucha y los sueños de muchos; siempre estaré orgullosa de ser sancarlista.

**A la Escuela de Ciencias de la Comunicación:** La unidad académica en donde he aprendido y me he formado como profesional.

**Dr. José María Torres Carrera:** Por todo el apoyo brindado desde la coordinación del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación –EPSL-. Respeto su labor profesional y dedicación.

**M.A Evelin Morazán Gaitán:** Por todo el apoyo brindado como supervisora de EPSL. Admiro y respeto su labor profesional y dedicación. Gracias por los consejos y su respaldo, siempre va más allá del deber.

**A mis Asesores:** Lic. Mynor Martínez y M.A. Edgar Martínez, por ser guías con su orientación durante mi EPSL. Dos profesionales que admiro y respeto, su asesoría fue un pilar fundamental para concluir el proyecto de manera satisfactoria.

**Al Docente Héctor Salvatierra:** Por todos los conocimientos brindados, creer en mí personal y profesionalmente. Agradezco los consejos y lo admiro por ser un docente comprometido con la labor periodística y la formación humana.

**A la locutora Carolina Chacón:** Por su tiempo y colaboración, en la locución de los productos de comunicación para la creación del *material audio visual por temporada de lluvias* y *COVID-19*.

**Al periodista Douglas Cuevas:** Por su tiempo y colaboración, en la locución de los productos de comunicación para la creación del *material audio visual por temporada de lluvias* y *COVID-19*, gracias por acompañarme fielmente en todos mis sueños, no alcanzan las líneas para agradecer tanto.

**A CONRED:** Por brindarme el espacio para realizar mi EPSL. Agradezco a todo el equipo de la Dirección de Comunicación Social y especialmente M.A. David de León Villeda, por la asesoría y apoyo para realizar este proyecto.

# ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	I
II. ANTECEDENTES.....	II
III. JUSTIFICACIÓN.....	VI
CAPÍTULO I.....	1
DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN.....	1
1.LA INSTITUCIÓN.....	1
1.2. Perfil Institucional.....	1
1.3. Ubicación Geográfica.....	2
1.4. Integración y alianzas.....	3
1.5. Origen e Historia.....	7
1.6. Departamentos o dependencias de la institución.....	8
1.7. Organigrama de la Empresa.....	13
1.8. Misión.....	13
1.9. Visión.....	14
1.10. OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	14
1.10.1. OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.....	14
1.10.2. OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.....	14
1.10.3. OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.....	14
1.10.4 OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.....	14
1.11. PÚBLICO OBJETIVO.....	15
1.12. DIAGNÓSTICO.....	15
OBJETIVOS DE DIAGNÓSTICO.....	15
A. OBJETIVO GENERAL.....	15
B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.13. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	16
1.13.1. Observación.....	16

1.13.2. Documentación.....	17
1.13.3. Entrevistas de profundidad .....	18
1.13.4 Encuestas.....	19
1.14. Interpretación de Resultados.....	20
1.14.1. Aplicación de la fórmula.....	38
1.15. FODA.....	39
A. FORTALEZAS.....	39
B. OPORTUNIDADES.....	40
C. DEBILIDADES.....	41
D. AMENAZA.....	41
1.16. Problemas detectados.....	42
1.17. planteamiento del problema comunicacional.....	42
1.18. Indicadores de éxito.....	43
1.19. PROYECTO A DESARROLLAR.....	44
CAPÍTULO 2.....	44
2. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN.....	44
2.1. Descripción Técnica del Plan Estratégico de Comunicación.....	45
2.2. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA.....	46
2.2.1. Objetivo General.....	46
2.2.2 Objetivos específicos.....	46
2.3. Misión .....	46
2.4. Visión.....	47
2.5. ELEMENTOS COMUNICACIONALES.....	47
2.5.1. La Comunicación.....	47
2.5.2. El Proceso De Comunicación.....	48
2.5.3. Barreras De La Comunicación.....	48
2.5.4. Sistema de identidad visual.....	49
2.5.5. Tipos De Comunicación.....	49



2.5.6. Comunicación Corporativa.....	50
2.5.7. Comunicación Interna estratégica.....	50
2.5.8. El Clima Organizacional.....	51
2.5.9. Cultura Organizacional.....	51
2.5.9. Gestión de la Información.....	52
2.5.10. INFODEMIA .....	52
2.5.11. Canales de Comunicación interna.....	53
2.5.12. Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres.....	53
2.6. ALCANCES Y LÍMITES DE LA ESTRATEGIA.....	58
2.7. Metodología para la aplicación de la estrategia.....	60
2.8. ACTIVIDADES PARA LA OPERATIVIDAD DE LA ESTRATEGIA.....	60
2.8.1. PROPUESTA 1.....	60
2.8.2. PROPUESTA 2.....	62
2.8.3. PROPUESTA 3.....	63
2.9. CRONOGRAMA.....	64
2.10. FINANCIAMIENTO.....	65
2.11. PRESUPUESTO.....	65
2.12. BENEFICIARIOS.....	66
2.13. RECURSOS HUMANOS.....	67
2.14. ÁREAS GEOGRÁFICAS DE ACCIÓN .....	67
2.15. CUADRO COMPARATIVO DE LA ESTRATEGIA.....	68
CAPÍTULO 3.....	70
3.1. INFORME DE EJECUCIÓN.....	70
ESTRATEGIA NO. 1.....	70
ESTRATEGIA NO. 2.....	81
ESTRATEGIA NO. 3.....	86
3.12. ACTIVIDADES Y CALENDARIZACIÓN.....	93
CONCLUSIONES.....	94

RECOMENDACIONES.....	95
REFERENCIAS.....	96
ANEXOS.....	100
A. CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA.....	101
B. MODELO DE ENCUESTA.....	105
C.FOTOGRAFÍAS.....	110
D. BOCETOS.....	111
1.GUION DE VIDEOS.....	111
2. STORYBOARD.....	113
3. MAPA SISTEMA DE ALERTA COVID-19.....	116
4. MAPA SUSCEPTIBILIDAD A INUNDACIONES.....	117
5. MAPA DE SUSCEPTIBILIDAD A DESLIZAMIENTOS.....	118
E. COTIZACIONES DE ARTES Y MATERIALES.....	119

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura –EPSL-, introducirá al lector en la importancia del fortalecimiento de la comunicación interna y organizacional en situaciones de emergencia o desastres naturales en las instituciones o empresas, garantizando su efectividad por medio de la elaboración de un diagnóstico y plan estratégico de comunicación enfocado en la ejecución de productos comunicacionales por medio de herramientas digitales, desarrollado para la Dirección de Comunicación Social de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED-.

CONRED es una entidad gubernamental fundamental la atención en desastres a la sociedad guatemalteca, debido a que establece los procedimientos necesarios en prevención, mitigación, respuesta y recuperación, luego que el país es afectado por algún desastre natural, por medio de la coordinación interinstitucional atendiendo a nivel nacional con la finalidad de prevenir, mitigar, proteger la vida humana y contribuyendo a reducir daños materiales para el país.

La Dirección de comunicación social de CONRED, es la encargada de la difusión por medios escritos, radiales y televisivos de la información sobre la ocurrencia de los desastres naturales a la población en general, además de estas, tiene otras atribuciones establecidas en el reglamento institucional.

Por medio de la elaboración de material comunicacional se pretende concientizar y promover el protocolo institucional de conocimiento, preparación y acción ante el COVID-19, en su vinculación con desastres naturales, se utilizó documentación existente en CONRED como: el protocolo por amenazas sanitarias de la institución, protocolo en temporada de lluvias, recomendaciones sanitarias de la Organización Mundial de la Salud –OMS-, las medidas establecidas y el sistema de alertas ante la emergencia por COVID-19, establecidos por el Gobierno de Guatemala y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS-.

Este proyecto busca contribuir a la labor institucional, la gestión de información y acción comunicativa ante emergencias o desastres, para el fortalecimiento de una cultura de prevención que reduzca la vulnerabilidad de colaboradores de CONRED y diversos sectores sociales en Guatemala.

## II. ANTECEDENTES

CONRED se fundó el siete de noviembre de mil novecientos noventa y seis, a través de la emisión del *Decreto Legislativo 109-96*, con el propósito de prevenir, mitigar, atender y participar en la rehabilitación y reconstrucción por los daños derivados de los efectos de los desastres naturales.

Posteriormente, surge la Secretaría Ejecutiva de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -SE-CONRED-, como órgano de ejecución de las decisiones del Consejo Nacional y de la Junta Ejecutiva, tiene a su cargo la dirección y administración general de esta entidad (CONRED, 2019, p.11).

América central es una de las regiones con mayor riesgo a desastres a nivel mundial, resultado de la convergencia de diversos factores geográficos, geológicos y su relación con factores sociales han incrementado el efecto de los eventos naturales o emergencias en las últimas décadas (CONRED, 2014, p.3).

Guatemala es signataria de varios compromisos internacionales entre ellos la Declaración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, El Marco de Acción de Sendai 2015-2030, Plan Regional de Reducción de Desastres –PRRD- y la Política Centroamérica de Reducción de Riesgo a Desastres que junto con el Plan de Desarrollo *Katún* y las políticas nacionales busca fomentar el desarrollo sostenible del país identificando la Reducción del Riesgo a Desastres como uno de sus pilares (CONRED, 2019, p.7).

Con base en el censo de población y vivienda levantado durante el 2018, en Guatemala los ciudadanos censados ascendieron a 14 millones 901 mil 286 personas, de los cuáles 51.5% son mujeres y 48.5% hombres. La población refleja su diversidad multicultural, pluricultural y lingüística según los datos presentados, en sus grupos étnicos: 41.7 % de los guatemaltecos son indígenas mayas, 55.7% ladinos o mestizos, 0.1 % garífunas y 1.8% xinkas, el idioma predominante es el español, por su concepción histórica y cultural predominan los idiomas mayas que constituyen alrededor de 22 idiomas cada uno con su propia estructura (INE, 2019, p.10).



Los proyectos que realiza CONRED, están destinados a la población guatemalteca, desde el ámbito comunicacional se establecen estrategias y se proporciona información sobre la prevención de desastres naturales y situaciones de riesgo, orientando los esfuerzos de su gestión en fortalecer una cultura de prevención, contribuyendo a reducir la vulnerabilidad de los distintos sectores sociales.

Según datos del censo de población y vivienda, respecto al equipamiento de los hogares el 70.5 % reportó tener televisor, el 65.3% radio, el 54.5% servicio de cable, el 21.3% computadora y el 17.3% servicio fijo de internet. Los datos expuestos proyectan la accesibilidad de la población guatemalteca a la información y comunicación por medio de estos canales (INE, 2019).

El alcance poblacional en temas de comunicación de CONRED, es eficaz debido a que en distintas coyunturas del país como la emergencia registrada por la erupción del volcán de fuego supera los 2 millones 442 mil 772 personas, desde la Dirección de Comunicación Social, con una estrategia de comunicación fundamentada en la información, educación y comunicación en gestión integral para la reducción de riesgos a desastres (CONRED, 2019, p.52).

La SE-CONRED trabajó en el posicionamiento institucional como ente administrador del sistema CONRED en áreas de información, prensa, producción y proyectos de comunicación, a través de los cuales se logra una relación bidireccional con medios de comunicación como aliados estratégicos y una retroalimentación con la población en el antes, durante y después de una emergencia o desastre natural (CONRED, 2019, p.52).

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe –CEPAL-, los desastres naturales en la región causan cada año pérdidas materiales por US \$7 mil millones y deja a más de 4.5 millones de personas afectadas por las catástrofes.

De acuerdo al Informe Mundial de Riesgo –INFORM-, Guatemala está catalogada como el cuarto país que ha enfrentado con más recurrencia los impactos de fenómenos naturales que ha provocado grandes pérdidas humanas, materiales y económicas, limitando las posibilidades de desarrollo del país (CONRED, 2014, p.3).

La falta de capacidad de respuesta tiene dimensiones que se visibilizan en indicadores como la gestión municipal respecto al fortalecimiento de las instituciones de emergencia en el área rural, debido a que es una debilidad municipal en los 340 municipios, el no contar con planes de emergencia municipal, para mitigar el riesgo y la vulnerabilidad que los afecta, lo que conlleva a elevar el riesgo y la exposición a los desastres naturales (INFORM, 2018, p.41).

Otro de los componentes que presenta deficiencias en la capacidad de respuesta de la población es la comunicación digital en áreas rurales del país debido al limitado acceso a la electricidad. En promedio, más del 85% de la población se encuentra en riesgo por la falta de capacidad de respuesta ante desastres causados por cualquier evento o amenaza (INFORM, 2018, p.41).

CONRED, coopera al fortalecimiento del papel de las autoridades locales, el rol activo de la sociedad civil, la concertación entre actores y la consolidación eficiente de mecanismos de coordinación y buenas prácticas de gobernabilidad hacia una cultura para la prevención y reducción de desastres. Por esta razón, la SE-CONRED, establece la priorización de su gestión primordialmente en zonas de peligro, exposición, vulnerabilidad y debilitamiento en la capacidad de respuesta estableciendo a nivel nacional, los municipios, regiones y localidades con mayor índice de riesgo estableciendo canales de comunicación para conocer la situación de los 22 departamentos del país por medio de sus delegados departamentales.

CONRED ha elaborado protocolos para atender las distintas amenazas, según las condiciones de un evento específico o en un espacio determinado del país, estableciendo como eje central el Plan Nacional de Respuesta –PNR-, una herramienta que orienta las funciones, procedimientos y acciones para asistir a la población durante emergencias o desastres, facilitando la recuperación, así como el aprovechamiento al máximo de todos los recursos y evitando la duplicidad de esfuerzos.

Para Guatemala, mejorar la economía es todo un reto, el 70 % de su población depende del comercio, el Fondo Monetario Internacional –FMI- anunció que la economía mundial entró en una etapa de recesión tan aguda o peor que la de 2009. El COVID-19 sigue devastando vidas y medios de subsistencia, golpeando con más fuerza a los vulnerables dejando efectos de la magnitud de un huracán o desastre natural (<http://soy.usac.edu.gt/?p=11962> recuperado 6 de julio de 2020).

El coronavirus es una emergencia de salud pública que fue por primera vez notificado en Wuhan, China el 31 de diciembre de 2019 de importancia internacional y declarada epidemia mundial por la OMS el 11 de marzo de 2020 debido a que ha afectado a distintas naciones a nivel mundial propagándose rápidamente y teniendo consecuencias para la salud, así como consecuencias sociales y económicas. En Guatemala, los medios de comunicación nacionales y gubernamentales reportaron el primer caso por COVID-19 el 13 de marzo de 2020, desde ese momento por disposiciones de gobierno y el MSPAS, el Presidente de la República, Alejandro Giammattei, *declaró Estado de Emergencia* y se establecieron medidas sanitarias de protección para la contención del virus.

Las acciones que ha implementado CONRED, desde la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Comunicación social son: establecer una serie de recomendaciones y acciones ante la pandemia, para el personal en oficinas centrales y sedes regionales, locales y departamentales, luego de reportarse 15 casos positivos por COVID-19 en sus oficinas centrales, mediante un comunicado de prensa, la entidad indicó que continuarían sus operaciones bajo protocolos de higiene y prevención, bajo las verificaciones necesarias debido a la pandemia y la temporada de lluvia.

Cabe destacar que el funcionamiento y fortalecimiento de estos medios de información y comunicación parten de las alianzas estratégicas público-privadas, en ellos se proporciona medidas de prevención ante desastres naturales o situación de emergencia. Durante esta temporada se estableció una campaña de comunicación externa en conjunto con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD- enfocada en la prevención en temporada de lluvias y medidas de protección ante COVID-19, realizando un monitoreo constante de la situación respecto a desastres naturales o emergencias en el territorio.

Lo planteado anteriormente se fundamenta a partir del compromiso e identificación con el rol institucional para contribuir a la comunicación interna razón que motivo la realización del presente proyecto comunicacional, desde la perspectiva de la transmisión de información en sentido experiencial, como vinculación, compartir e intercambiar mostrando la posibilidad que nos ofrece la comunicación de construir con otros por el fortalecimiento de la cultura de prevención.

### III. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se desarrolló en la Dirección de Comunicación Social de CONRED, para aportar a la comunicación interna de la institución con el objetivo de beneficiar a los colaboradores de CONRED , Sedes Regionales que comprenden los departamentos ubicados en las regiones norte y oriente del país, estudiantes y población guatemalteca interesada en estrategias de comunicación interna y del fortalecimiento de las instituciones o empresas en tiempo de crisis, situaciones de emergencia o desastres naturales. Además de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales o sector privado que deseen conocer más de la institución objeto de estudio.

Actualmente el mundo se encuentra frente a una emergencia de salud por COVID-19, paralelamente las entidades gubernamentales encargadas de prevención y mitigación ante desastres naturales, atienden a nivel territorial amenazas socio-organizativas, geológicas, hidrometeorológicas y de cualquier otro tipo de situación que represente una emergencia, al mismo tiempo se enfrenta a lo que expertos denominan *infodemia* -cantidad excesiva de información sobre un problema que dificulta encontrar una solución- (OPS, 2020, P.2).

La comunicación interna debe integrar un modelo eficaz e inclusivo con pertinencia cultural específicamente en las áreas rurales del país, que propicie una relación participativa e informe a sus colaboradores acerca de los objetivos de su organización, proporcionar la información y herramientas que permita fortalecer su labor.

Con el fin de socializar, visibilizar y compartir el quehacer estratégico de la Dirección de Comunicación Social y sus colaboradores específicamente en la SE-CONRED y sedes regionales del norte y oriente que integran los departamentos de: Izabal, Chiquimula, Zacapa, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz implementando un protocolo institucional de protección y respuesta ante COVID-19, vinculado con recomendaciones en temporada de lluvias o desastres naturales, con la finalidad de mejorar la efectividad de los colaboradores en acciones, resguardar su salud mediante mecanismos para la gestión de la entidad promoviendo medidas sanitarias de protección basadas en las recomendaciones de la OMS, Organización Panamericana de Salud –OPS-, MSPAS y Ministerio de Trabajo y Prevención Social –Mintrab-.



# CAPÍTULO 1

## DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN

### 1. La institución

La Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED- Guatemala, C.A.

#### 1.2. Perfil Institucional

La Coordinadora Nacional es una entidad gubernamental, sin fines de lucro y enfocada en el servicio social consciente de la vulnerabilidad que mantiene el istmo centroamericano. Está integrada según lo establecido en su propia ley por dependencias y entidades del sector público y del sector privado, *según el Decreto Ley 109-96, Artículo 3*, son funciones y atribuciones de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres <sup>1</sup>:

- a. Establecer los mecanismos, procedimientos y normas que propicien la reducción de desastres, a través de la coordinación interinstitucional en todo el territorio nacional;
- b. Organizar, capacitar y supervisar a nivel nacional, regional, departamental, municipal y local a las comunidades, para establecer una cultura en reducción de desastres, con acciones claras antes, durante y después de su ocurrencia, a través de la implementación de programas de organización, capacitación, educación, información, divulgación y otros que se consideren necesarios;
- c. Implementar en las instituciones públicas su organización, políticas y acciones para mejorar la capacidad de su coordinación interinstitucional en las áreas afines a la reducción de desastres de su conocimiento y competencia e instar a las privadas a perseguir idénticos fines;
- d. Elaborar planes de emergencia de acuerdo a la ocurrencia y presencia de fenómenos naturales o provocados y su incidencia en el territorio nacional;
- e. Elaborar planes y estrategias en forma coordinada con las instituciones responsables para garantizar el restablecimiento y la calidad de los servicios públicos y líneas vitales en casos de desastres;

f. Impulsar y coadyuvar al desarrollo de los estudios multidisciplinarios, científicos, técnicos y operativos sobre la amenaza, vulnerabilidad y riesgo para la reducción de los efectos de los desastres, con la participación de las Universidades, instituciones y personas de reconocido prestigio;

g. La Junta Ejecutiva podrá: Declarar de alto riesgo cualquier región o sector del país con base en estudios y evaluación científica y técnica de vulnerabilidad y riesgo para el bienestar de vida individual o colectiva. No podrá desarrollarse ni apoyarse ningún tipo de proyecto público ni privado en el sector, hasta que la declaratoria sea emitida en base a dictámenes técnicos y científicos de que la amenaza u ocurrencia ha desaparecido.

### **1.3. Ubicación geográfica**

Avenida Hincapié 21-72 zona 13, Ciudad de Guatemala.

La cobertura territorial de CONRED es amplia, debido a su organización por medio del sistema de coordinadoras, que consiste en descentralizar todos los esfuerzos multisectoriales en diversas partes del país, antes, durante y después de un evento adverso para realizar las coordinaciones y acciones del sistema, CONRED trabaja y se articula en cinco niveles de intervención:

#### **a. Nivel Nacional**

Denominada Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED- que comprende la jurisdicción de toda la República de Guatemala.

#### **b. Nivel Regional**

Denominada Coordinadora Regional para la Reducción de Desastres –CORRED-, que comprende la jurisdicción según la regionalización del país.

#### **c. Nivel Departamental**

Coordinadora Departamental para la Reducción de Desastres –CODRED-, que comprende la jurisdicción del Departamento.

#### d. Nivel Municipal

Conocida como Coordinadora Municipal para la Reducción de Desastres –COMRED-, comprende la jurisdicción de la totalidad del municipio.

#### e. Nivel Local

Denominada como Coordinadora Local para la Reducción de Desastres –COLRED-, integrada por organizaciones públicas, privadas y ciudadanas de orden local y cuerpos de socorro locales que por funciones y competencias tengan o puedan tener en algún momento relación con las actividades establecidas en la ley y su reglamento, siendo presidida por el Alcalde Auxiliar o por el Representante del Consejo Comunitario de Desarrollo Urbano y Rural <sup>2</sup>.

### **1.4. Integración y Alianzas Estratégicas**

“El Sistema CONRED está conformado por instituciones del gobierno central, descentralizadas y autónomas, así como los organismos internacionales e instituciones del sector público y privado, que de manera coordinada trabajan para la reducción del riesgo a desastres” (2019). Para ello, organiza, capacita y reúne a todos los integrantes y a los aliados estratégicos de la Coordinadora Nacional, por medio del Sistema de Enlaces Interinstitucional, para brindarles información confiable, exacta y oportuna, establecer mecanismos de comunicación eficiente y proporcionar una metodología adecuada para la reducción de desastres.

---

<sup>1</sup> Información obtenida de LEY Y REGLAMENTO Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED), Capítulo I artículo 3.

<sup>2</sup> Información obtenida Memorial de labores 2018-2019 Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED), Proyecto con el auspicio del CEPREDENAC y SICA para el “Fortalecimiento de la Gobernanza de la Gestión de Riesgo de Desastres en Centroamérica”.

Garantizando una coordinación eficiente de integración interinstitucional e intersectorial en *El Acuerdo Gubernativo Número 49-2012*. Reglamento de la ley de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres. Se establecen las instituciones gubernamentales e intergubernamentales que trabajan en conjunto con CONRED:

**CCAII:** Centro de Coordinación de Asistencia y Ayuda Humanitaria.

**CEPREDEENAC:** Centro de Coordinación para la Prevención de Desastres Naturales de América Central.

**CODRED:** Coordinadora Departamental para la Reducción de Desastres.

**COE:** Centro de Operaciones de Emergencia.

**COE NACIONAL:** Centro de Operaciones de Emergencia Nacional.

**COGUANOR:** Comisión Guatemalteca de Normas, Ministerio de Economía.

**COLRED:** Coordinadora Local para Reducción de Desastres.

**COMRED:** Coordinadora Municipal para la Reducción de Desastres.

**CONRED:** Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres de Origen Natural o Provocado.

**CONSEJO CIENTÍFICO:** Organización de asesoría formada por el Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología –INSIVUMEH-.

**CONSEJO NACIONAL:** Órgano superior de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres de Origen Natural o Provocado.

**COORDINADOR DEL CONSEJO NACIONAL:** Ministro de la Defensa Nacional o su suplente.

**COORDINADORAS:** Niveles de organización administrativa por medio de los cuales CONRED tiene presencia en todo el país.

**CORRED:** Coordinadora Regional para la Reducción de Desastres.

**ECORED:** Equipo Comunitario de Reducción de Desastres.

**EDAN:** Evaluación de Daños Y Análisis de Necesidades.

**GIRRD:** Gestión Integral de la Reducción del Riesgo a Desastres, responsable de la administración, manejo, promoción del ciclo de la reducción de los riesgos a desastres que las instituciones y sectores públicos gubernamentales y municipales realizan a través de acciones de análisis, interpretación y preparación en el antes de la ocurrencia de eventos naturales o provocados, en la respuesta institucional y respuesta en campo en el momento de la ocurrencia e inmediatamente después y en el proceso de la ayuda y asistencia humanitaria, la rehabilitación y reconstrucción con transformación, después del desastre.

**INSIVUMEH:** Instituto de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología.

**JUNTA EJECUTIVA:** Órgano de toma de decisiones urgentes y de administración del Consejo Nacional de CONRED.

**PCGIR:** Política Centroamericana de Gestión Integral del Riesgo a Desastres. **PIR:** Plan Institucional de Respuesta.

**PNR:** Plan Nacional de Respuesta.

**POA:** Plan Operativo Anual.

**PRRD:** Plan Regional de Reducción de Riesgos a Desastres.

**SAT:** Sistema de Alerta Temprana.

**SCI:** Sistema de Comando de Incidentes.

**SE-CONRED:** Secretaría Ejecutiva de CONRED.

**SEGEPLAN:** Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia.

**SICA:** Sistema de la Integración Centro Americana.

**SIME:** Sistema Integrado de Manejo de Emergencias.

Los desastres naturales tienen impacto directo con las pérdidas humanas, daños a la infraestructura o costos de atención a emergencias y el impacto multidimensional que los desastres generan afecta el crecimiento económico, cuyos costos centrados en derechos y obligaciones principalmente empresariales, son menos visibles de forma inmediata y usualmente menos tangibles (CONRED, 2019, p.51).

La SE-CONRED ha buscado la implementación de una estrategia operacional para la generación de alianzas con el sector público-privado que contribuyan a la reducción del riesgo de desastres en Guatemala, basada en la prevención, preparación y mitigación del riesgo, que le permita al país sobreponerse a los embates de los fenómenos que lo amenazan (CONRED, 2019, p.51).

A partir de 2017, dio inicio en una serie de iniciativas, partiendo ese año con el *“Programa de Alianzas Público-Privadas en Gestión Integral para la Reducción de Desastres”*, con el apoyo financiero de la Agencia Suiza y la cooperación –COSUDE- (2017-2018), generando la *“Implementación de acciones específicas de los planes regional y nacional de Alianzas Público Privadas –AP-”* para incorporar la Gestión Integral de Riesgo de Desastres en empresas privadas (CONRED, 2019, p.51).

Ante este panorama se desarrolló la actividad *“Implementación de Proyecto Demostrativo de Alianza Público Privada de Desarrollo en Gestión Integral de Riesgo de Desastres”* Financiado por COSUDE y administrado por CEPREDENAC.

Finalmente, en diciembre de 2018, se realizó el lanzamiento de la Estrategia por parte de la Secretaría Ejecutiva de CONRED, para el fortalecimiento de las Alianzas Público-Privadas para el desarrollo y la resiliencia, con el acompañamiento de las entidades de cooperación que apoyaron el proceso e implementación del mismo, contando con la presencia de entidades privadas con las que la SE-CONRED, desea fortalecer relaciones y principalmente las que apoyaron la emergencia atendida por la erupción del Volcán de Fuego (CONRED, 2019, p.51).

## 1.5. Origen e Historia

Según datos de la Coordinadora Nacional, el territorio de Guatemala debido a su posición geográfica, geológica y tectónica está clasificado como uno de los países a nivel mundial con alto potencial de múltiples amenazas naturales, y por su situación social, económica, deterioro ambiental y de desarrollo genera altas condiciones de vulnerabilidad, lo que provoca que un gran porcentaje de la población, su infraestructura y los servicios estén expuestos a diferentes riesgos que pueden desencadenarse en desastres.

Asimismo, se presentan amenazas de tipo antropogénicas, en la relación ser humano/naturaleza y en sus actividades productivas que generan condiciones de alto riesgo (<https://conred.gov.gt/site/Quienes-Somos> recuperado 28 de junio de 2020).

En ese contexto, ‘En Guatemala surgió en 1969 el Comité Nacional de Emergencias – CONE– como instancia para dar atención a emergencias y asistencia a la población en caso de desastres. Posteriormente el Decreto 109-96 crea la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED– como la entidad encargada de prevenir, mitigar, atender y participar en la rehabilitación y reconstrucción de los daños derivados de los desastres’ (INFORM, 2017, p.24).

Desde el surgimiento de la entidad dio vida a la Secretaría Ejecutiva de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres SE–CONRED como instancia Nacional responsable legalmente de la Coordinación para la Reducción de Riesgos a Desastres, tiene compromisos y responsabilidades a nivel nacional, regional y mundial, en virtud de los cuales ha tomado la decisión de adoptar acciones concretas para promover la reducción del impacto de los desastres los cuales tienen efectos claramente definidos en el desarrollo sostenible y en el incremento de la pobreza (Reglamento de la SE-CONRED Acuerdo Gubernativo 443-2000).

A partir de la creación de CONRED, Guatemala ha tenido un proceso de fortalecimiento en la prevención y respuesta de riesgos a desastres, por medio del desarrollo de procesos y herramientas para la gestión integral del riesgo.

## **1.6. Departamentos o dependencias de la institución**

La coordinadora Nacional para la Reducción Desastres Naturales –CONRED–, fue creada a través del *Decreto Legislativo 109-96*, con el propósito de prevenir, mitigar, preparar, atender y participar en la rehabilitación y reconstrucción por los daños derivados de los efectos de los desastres de origen natural o provocado (CONRED, 2018, p.11).

Siendo una institución gubernamental con cobertura a nivel nacional e incidencia a nivel internacional de acuerdo a sus funciones y competencias se establece su estructura organizacional de *acuerdo a Ley y Reglamento de CONRED, en el capítulo II artículos 6 y 7* se detalla específicamente su organización y las entidades que lo conforman <sup>3</sup>.

*Artículo 6. Son órganos integrantes de la Coordinadora Nacional, los siguientes:*

- a) Consejo Nacional para la Reducción de Desastres
- b) Junta y Secretaría Ejecutiva para la Reducción de Desastres
- c) Coordinadora Regional para la Reducción de Desastres
- d) Coordinadora Departamental para la Reducción de Desastres
- e) Coordinadora Municipal para la Reducción de Desastres
- f) Coordinadora Local para la Reducción de Desastres

*Artículo 7. El órgano superior de la Coordinadora Nacional de Reducción de Desastres será el Consejo Nacional y estará integrado por el sector público, entidades autónomas y por el sector privado, y se integrará por un representante titular y un suplente, quienes laborarán en forma ad honorem de las siguientes instituciones <sup>4</sup>.*

- a) Ministerio de la Defensa Nacional, quien la coordinara
- b) Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
- c) Ministerio de Educación



- d) Ministerio de Finanzas Públicas
- e) Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas
- f) Ministerio de Gobernación
- g) Coordinador de la Junta y Secretaría Ejecutiva de la Coordinadora Nacional, quien asistirá a las reuniones con voz, pero sin voto
- h) Cuerpo de Bomberos Nacionales
- i) Asamblea de Presidentes de los Colegios Profesionales
- j) Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras

#### 1.6.1. Consejo Nacional para la Reducción de Desastres

El Consejo Nacional para la Reducción de Desastres, es el Órgano superior de CONRED, tiene a su cargo establecer directrices generales, ordenar acciones, establecer y aprobar procedimientos, mecanismos y normas; promoviendo la participación de CONRED en instancias y organismos internacionales, que coadyuven a la realización de sus fines de conformidad con la ley y el fortalecimiento del sistema (2019, P.18).

Propone a los organismos e instituciones del Estado, las acciones necesarias para atender adecuadamente las emergencias que se presenten dentro del ámbito de su competencia, de acuerdo a la gravedad del desastre para su prevención y mitigación, preparación, respuesta y recuperación (CONRED, 2019, p.18).

#### 1.6.2. Junta Ejecutiva para la Reducción de Desastres

“La Junta Ejecutiva es el Órgano a nivel nacional, encargado de la toma de decisiones para la implementación inmediata e impostergable de acciones, en caso de riesgos y desastres inminentes”. Dentro de sus funciones, podrá declarar de alto riesgo cualquier región o sector del país, decisión de carácter científico y técnica de vulnerabilidad y riesgo que permita el bienestar individual o colectivo, así como la seguridad integral de las comunidades (CONRED, 2019, p.18).

### 1.6.3. Estructura Organizacional de la SE-CONRED

La Secretaría Ejecutiva de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres de Origen Natural o Provocado -SE-CONRED-, cuenta con departamentos dentro de su estructura organizacional interna para realizar con éxito su labor, estas se detallan a continuación en su respectivo orden<sup>5</sup>:

#### a. Despacho superior

Es el órgano superior de coordinación técnica y administrativa de la Secretaría Ejecutiva de CONRED.

Se encuentra integrado por:

1. Secretario Ejecutivo
2. Subsecretarios
  - 2.1 Subsecretaría de Gestión del Riesgo
  - 2.2 Subsecretaría de Coordinación y Administración
3. Inspectoría General

#### b. Órganos sustantivos

1. Subsecretaría de Gestión de la Reducción del Riesgo

Es responsable de fortalecer y articular el sistema interno de la SE-CONRED en cuanto a la gestión y reducción del riesgo, está integrada:

2. Direcciones de Gestión Integral de Reducción de Riesgos a Desastres
3. Dirección de Preparación
4. Dirección de Respuesta
5. Dirección de Mitigación
6. Dirección de Recuperación
7. Dirección del Sistema de Comando de Incidentes

---

3 y 4 Ley y Reglamento de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED), Capítulo II Organización artículos 6, 7 y 8.

### c. Órganos Administrativos

#### 1. Subsecretaría de Coordinación y Administración

Es la encargada de contribuir a la implementación de la estrategia de posicionamiento institucional (nacional, regional, departamental, municipal y local) en la gestión de reducción de riesgo a desastres de las comunidades vulnerables del país y el fortalecimiento de los procesos institucionales de atención a las demandas de la población, mediante la gestión efectiva de la cooperación internacional y nacional en asistencia humanitaria y del proceso de gestión integral de la reducción de riesgos a desastres (CONRED, 2019, p.16).

#### 2. Dirección de Coordinación

#### 3. Dirección de Comunicación Social

#### 4. Dirección de Logística

#### 5. Dirección de Recursos Humanos

#### 6. Dirección Financiera

#### 7. Dirección Administrativa

### d. Órganos de Apoyo Técnica

#### 1. Dirección de Asesoría Jurídica

#### 2. Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

#### 3. Unidad de Asesoría Específica

#### 4. Unidad de Información Pública

#### 5. Unidad de Género

### e. Órganos de Control

#### 1. Unidad de Auditoría Interna

El área de Comunicación Social se encuentra conformada por las siguientes dependencias y departamentos:

#### 1. Dirección de Comunicación Social

Es la responsable de difundir por los medios escritos, radiales y televisivos la información de los desastres naturales y situaciones de emergencia, a la población en general; así como posicionar a la SE-CONRED como una institución que coordina y apoya los esfuerzos institucionales enfocados en prevenir, mitigar, atender y reconstruir los daños por desastres mediante acciones y actividades comunicacionales de respaldo al trabajo de todas las áreas de la entidad (CONRED, 2018, p.343).

## 2. Subdirección de Comunicación social

“Responsable de apoyar directamente a la Dirección en todas las funciones establecidas en el Reglamento de la Ley de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, con la finalidad de alcanzar objetivos institucionales” (Acevedo, 2017, p.4).

## 3. Departamento de Protocolo

Es el responsable de coordinar y supervisar la logística de los diferentes eventos realizados por esta Secretaría, así como por sus diferentes unidades y/o direcciones, tales como conferencias de prensa, actos protocolarios, visitas guiadas y reuniones de Consejo Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED, 2018, p.343).

## 4. Departamento de CONRED RADIO

Es el encargado de divulgar información preventiva, así como el accionar de esta Secretaría en cuanto a la Preparación, Mitigación, Respuesta a incidentes y Recuperación por medio de transmisión de programas radiales con información confiable, exacta y oportuna que aporte y fortalezca la cultura de prevención en nuestro país (CONRED, 2018, p.343).

## 5. Departamento de Diseño gráfico

Departamento de Diseño Gráfico. Es el encargado de proponer, supervisar y elaborar diseños y piezas para los medios de información digitales y/o impresos según las necesidades de esta Secretaría Ejecutiva, sus Unidades y Direcciones, velando por guardar la línea gráfica institucional y conservando la sobriedad que la Caracteriza (CONRED, 2018, p.344).

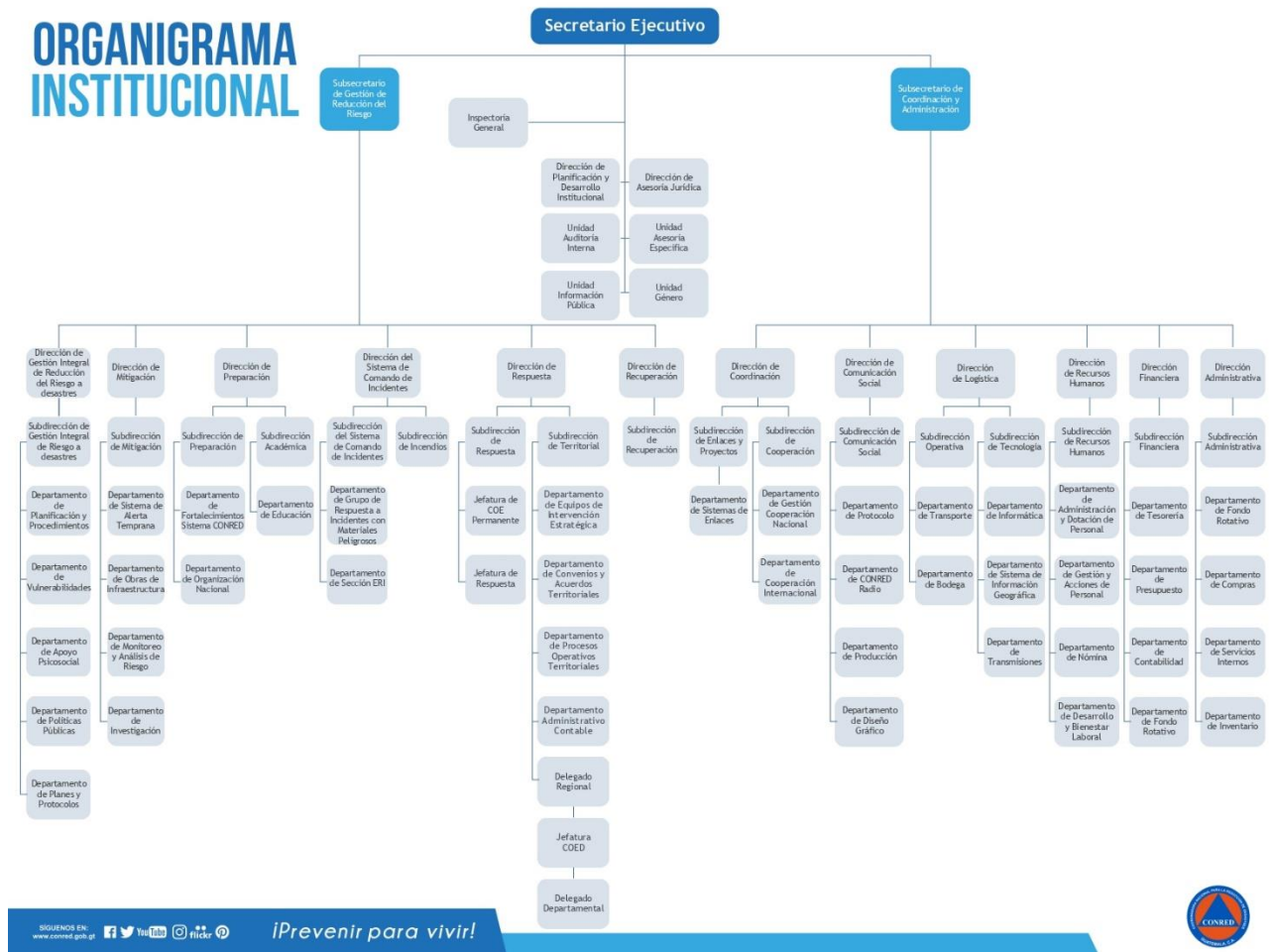
## 6. Departamento de Producción

“Es el responsable de coordinar, proponer, supervisar y elaborar periódicamente materiales digitales y audiovisuales para distribución interna y externa que orienten en el tema de la gestión integral del riesgo” (CONRED, 2018, p.344).

---

5 Información obtenida del Manual de Organización y Funciones SE-CONRED elaborado en el 2018. Recuperado de [https://2018\\_MANUAL\\_DE\\_ORGANIZACION\\_Y\\_FUNCIONES\\_pdf](https://2018_MANUAL_DE_ORGANIZACION_Y_FUNCIONES_pdf). 28 de junio de 2020.

## 1.7. Organigrama de la Empresa



Fuente: [https://conred.gob.gt/wp-content/uploads/organigrama\\_intitucional\\_2018](https://conred.gob.gt/wp-content/uploads/organigrama_intitucional_2018).

## 1.8. Misión

CONRED 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 contribuye al desarrollo sostenible de Guatemala (2018, p.13).

## **1.9. Visión**

Ser una institución consolidada que garantice la coordinación de acciones para la reducción de riesgos a desastres, que incluya el conocimiento del riesgo, fortalecimiento de la gobernanza, preparación para la atención efectiva, rehabilitación y reconstrucción por daños derivados de los efectos de los desastres que impulse la construcción de resiliencia en Guatemala, con la participación de la población, sin discriminación de género, edad o etnia como agente transformador en el proceso de gestión integral del riesgo (CONRED, 2018, p.13).

## **1.10. Objetivos institucionales**

### **1.10.1. OBJETICO ESTRÁTEGICO 1**

Coordinar el análisis y valoración del riesgo a nivel nacional, departamental, municipal y local.

### **1.10.2. OBJETIVO ESTRÁTEGICO 2**

Fortalecer la preparación para casos de desastres a fin de asegurar una respuesta eficaz en los distintos niveles sectoriales y territoriales del país.

### **1.10.3. OBJETIVO ESTRÁTEGICO 3**

Reducir los factores de riesgo y subyacentes y crear una cultura de seguridad y resiliencia en los distintos niveles sectoriales y territoriales del país.

### **1.10.4. OBJETIVO ESTRÁTEGICO 4**

Promover la institucionalización de la gestión de la reducción del riesgo a desastres en los distintos niveles sectoriales y territoriales del país <sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Información obtenida de la página web institucional de la Coordinadora Nacional Para la Reducción de Desastres -CONRED-. (Recuperado <https://conred.gob.gt/site/index.php> 28 de junio de 2020).

## **1.11. Público Objetivo**

El diagnóstico se desarrolló con colaboradores de la Coordinadora Nacional para Reducción de Desastres –CONRED-, como grupo destinatario del proyecto a los colaboradores del de la SE-CONRED, específicamente oficinas centrales, Dirección de Comunicación Social y sedes regionales del norte y oriente que integran los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz. Cabe destacar la labor de la entidad gubernamental en su atención a la población guatemalteca en los 22 departamentos a nivel nacional.

## **1.12. Diagnóstico**

“El diagnóstico es hacer una lectura esencial de determinada situación social o de sus conexiones esenciales, desde una perspectiva histórica” (Prieto, 1990, p.22).

Es una forma de mirar la realidad que nos rodea en un determinado momento e intentar analizar lo que está sucediendo. Siempre es un proceso histórico, propio del desarrollo de la vida humana, en el que se ha ido construyendo nuestra experiencia y aprendizaje, es decir, se realiza analizando el escenario, de acuerdo con las necesidades que esa situación requiere y la información de la que disponemos (Enz, Angélica et al., 1985, p.70).

“Implica realizar una primera aproximación a la realidad y al contexto de la organización, siendo una instancia de reconocimiento” (Enz, Angélica et al., 1985, p.70)”.

### **OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

#### **A. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la estrategia de comunicación interna que realiza la Dirección de Comunicación Social de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED-, en oficinas centrales, sedes locales, regionales y departamentales, específicamente en la gestión de información para el conocimiento, preparación y respuesta ante el COVID-19 o/y desastres naturales.

## B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer los canales de comunicación que utiliza la Dirección de Comunicación Social de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED-.
2. Analizar la información sobre gestión de prevención ante COVID-19 a nivel local, municipal y departamental de contenido informativo ya establecido por CONRED.
3. Detectar necesidades comunicacionales en la Dirección de Comunicación Social de CONRED, respecto a la gestión de información en las Delegaciones Departamentales en las áreas urbanas y rurales de alta exposición ante COVID-19 o/y desastres naturales.

### **1.13. Técnicas de recolección de datos**

El procedimiento de recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico. Esta planificación incluye determinar los datos que serán proporcionados durante este proceso. (Hernández Sampieri, 2014, p.198).

Durante la evaluación diagnóstica de la investigación se utilizaron técnicas o herramientas para la recolección de datos por medio de técnicas de investigación social, teniendo en cuenta que pretendemos observar e identificar aquellos aspectos para la obtención de información. Entre la diversidad de técnicas de investigación, se destacan las siguientes:

#### **1.13.1. Observación**

La Observación implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones (Hernández Sampieri, 2014, p.399).



“Explorar y describir ambientes, comunidades, subculturas y los aspectos de la vida social, analizando sus significados y a los actores que la generan” (Eddy, (2008); Patton, (2002); Grinnell, (1997); y Sampieri, 2014).

El proceso de observación utilizado en el presente estudio fue no participante, sistemática y virtual a través del acceso a la información pública de la entidad gubernamental por medios digitales que mantiene y difunde la Dirección de Comunicación Social de CONRED, con el objetivo de conocer el proceso laboral que realizan los colaboradores de la entidad, actualmente debido al confinamiento como parte de las medidas sanitarias implementadas por el gobierno de Guatemala por la recomendación de la OMS, para la prevención del COVID-19, su gestión se realiza de forma presencial y se implementó la modalidad virtual, para los procesos de capacitación a nivel municipal, local y departamental a nivel nacional debido al confinamiento como parte de las medidas sanitarias.

Tipos de observación: observación directa y observación indirecta. En el caso de la observación directa, la investigación se centra en estudiar directamente el objeto a investigar. Por el contrario, en el caso de la observación indirecta, el estudio del objeto a investigar se realizará a partir de documentación relacionada con dicho objeto (<https://www.universidadviu.com/la-observacion-no-participante-usos/> recuperado 17 de julio de 2020).

### **1.13.2. Documentación**

Una fuente muy valiosa de datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos facilita comprender el fenómeno central del estudio, prácticamente la mayoría de las personas, grupos, organizaciones, comunidades y sociedades los producen, narran y describen sus historias. Le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal (Lecompte y Schensul, (2013); Rafaeli y Pratt, (2012); Van Maanen, (2011); y Sampieri, 2014).

El material propio de las organizaciones es un insumo clave para conocer las funciones y el fin de la institución y cómo se plasma en las herramientas y soportes de comunicación (Enz, Angélica et al., 1985, p.91).

Para la recopilación de documentación de CONRED, fueron claves las redes sociales, la página institucional *web* que cuenta con acceso a la información pública, comunicación constante por medio de teléfonos celulares y documentos digitales sobre los protocolos ante amenazas por riesgo a desastre: plan nacional de respuesta-PNR-, plan institucional de respuesta, protocolo específico por lluvias 2020, Protocolo ante amenazas sanitarias y su vinculación con otros eventos , manual de gestión para la reducción del riesgo a los desastres en los procesos de desarrollo Municipal, guía para la formulación de planes locales de respuesta –PLR- y plan nacional de gestión integral para la reducción de riesgo a los desastres en la temporada de lluvias y huracanes.

### **1.13.3. Entrevistas de profundidad**

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que cuantitativa, se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como familia o equipo. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Hernández Sampieri, 2014, p.402).

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas). En las primeras, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden); las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información; las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (Hernández Sampieri 2014, p.403).

Permite conocer detalladamente qué piensan los miembros de una institución o, al menos, lo que expresan en palabras. Combinar entrevistas personales con grupales es una actividad interesante para contraponer ideas que se desarrollaran en diversos ámbitos de encuentro (Enz, Angélica et al., 1985, p.91).

En la realización de entrevistas se pudo obtener información por parte del Director de la Dirección de Comunicación Social de CONRED, M.A. David de León Villeda, y colaboradores de los departamentos de esta dependencia, como resultado se encontraron datos relevantes sobre el fortalecimiento en las estrategias en comunicación interna y externa de la entidad gubernamental.

#### **1.13.4. Encuestas**

Otorgan datos a partir de realizar un conjunto de preguntas cerradas y dirigidas a determinadas personas para la interpretación de los datos obtenidos como aporte al diagnóstico de la investigación (Enz, et al., 1985, p.91).

Se encuestaron a los colaboradores de la Dirección de Comunicación Social de CONRED en coordinación con la subdirección de Comunicación Social, integrada por los departamentos de: producción, protocolo, diseño gráfico y CONRED radio, para conocer el proceso de gestión de información, conocer la implementación de estrategias comunicacionales con enfoque en el fortalecimiento de cultura de prevención a desastres y su labor dentro de la institución.

Para el desarrollo efectivo de la encuesta se realizó una invitación digital para involucrar a los colaboradores de CONRED a participar en la encuesta para diagnóstico de comunicación, la cual se muestra a continuación:

## A. INVITACIÓN DIGITAL PARA FOMENTAR PARTICIPACIÓN EN ENCUESTA



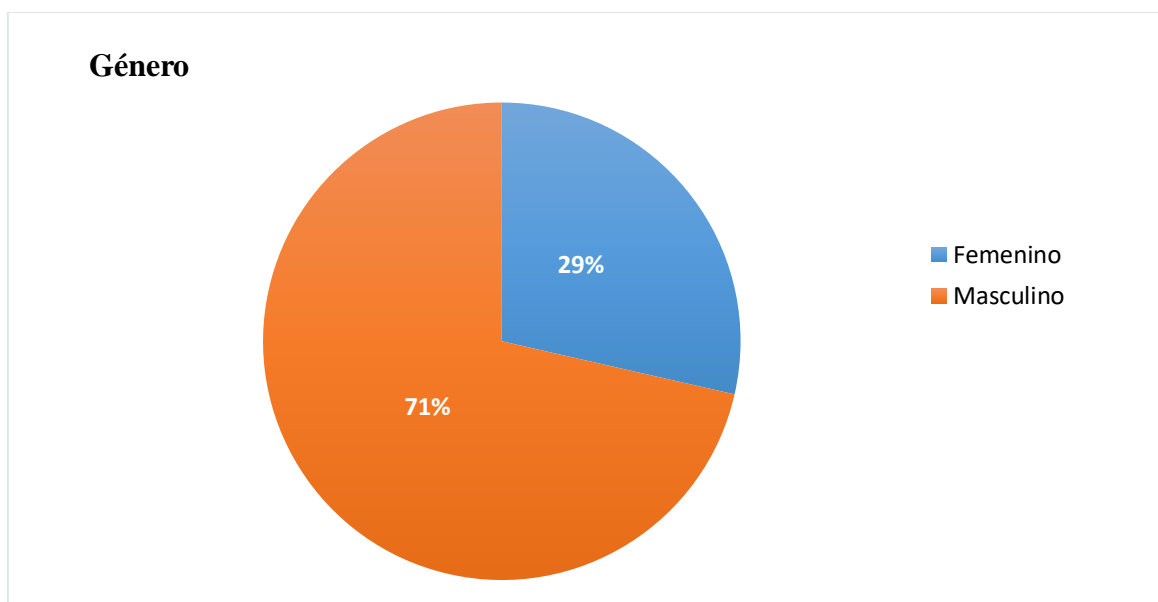
Ilustración 1 gestión de información y diseño de invitación digital: Camila Isabela García Méndez, EPSL, ECC, USAC, 2020.

<https://drive.google.com/file/d/1aMUUnaLgkO-1bdiHwnV1KKqHemx4S13V/view?usp=sharing>

### 1.14.1. Interpretación de Resultados

A continuación, se presenta la descripción e interpretación de los resultados obtenidos por medio de una encuesta realizada para diagnóstico de comunicación del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, a 14 personas que conforman parte del personal interno de la Dirección de Comunicación Social de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres – CONRED-.

**Gráfica No.1**



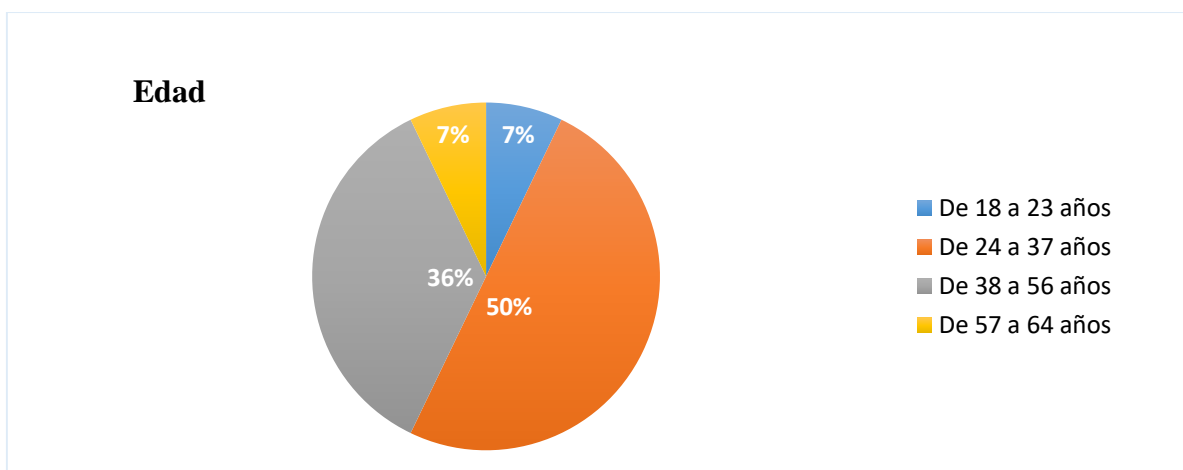
Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 1**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Masculino	10	71%
Femenino	4	29%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

En el estudio participaron 14 colaboradores de la Dirección de Comunicación Social de CONRED, dando como resultado la opinión de 10 hombres y 4 mujeres que actualmente laboran y prestan sus servicios en los diferentes departamentos que integran el área de comunicación de la institución.

**Gráfica No.2**



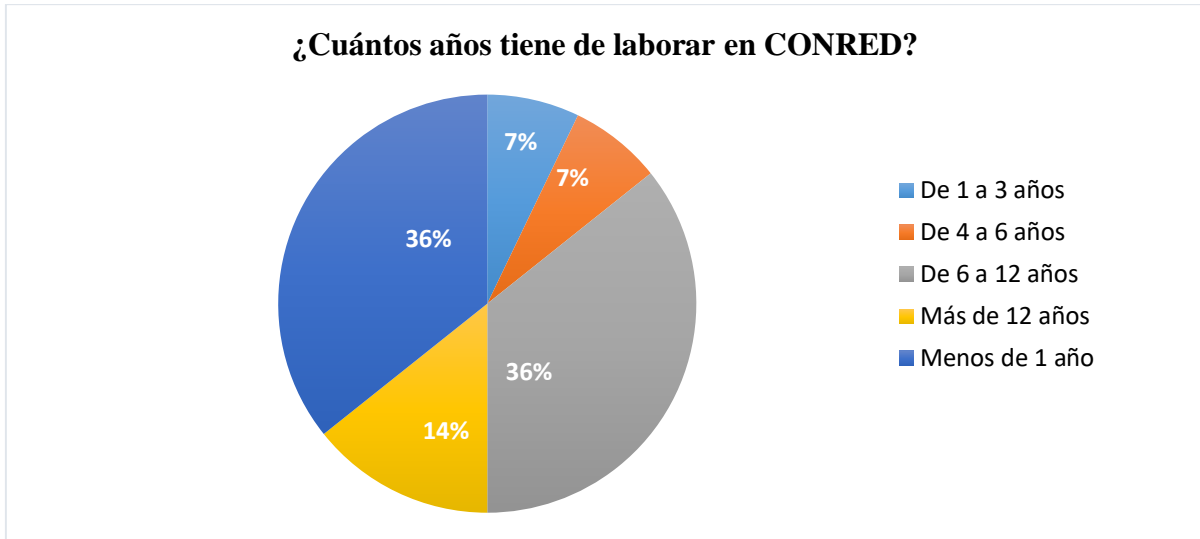
Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 2**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
18 a 23 años	1	7%
24 a 37 años	7	50%
38 a 56 años	5	36%
57 a 64 años	1	7%
De 64 años en adelante	-	-
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Las edades del personal de CONRED, evidencia que el 50% corresponde a *los millennials* generación que comprende los 24 a 37 años asociada a utilizar las nuevas tecnologías; el 36% a *la generación X* de 38 a 56 años que se caracteriza por ser la primera generación en crecer con televisión (en blanco y negro) y computadoras; *generación Z* de 18 a 23 años, utilizan nuevos medios de comunicación y están constantemente informados de la implementación de nuevas tecnologías; 57 a 64 años *baby boomers* utilizan medios convencionales de comunicación como radio y televisión, pero son capaces de adaptarse a las nuevas tecnologías. Estos resultados muestran la diversidad generacional del personal de los distintos departamentos de la Dirección de Comunicación Social y la factibilidad de la aplicación del proyecto debido a que los colaboradores utilizan herramientas tecnológicas.

**Gráfica No.3**



Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 3**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Menos de 1 año	5	36%
De 1 a 3 años	1	7%
De 4 a 6 años	1	7%
De 6 a 12 años	5	36%
Más de 12 años	2	14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

En cuanto a la temporalidad laboral de los colaboradores CONRED, podemos observar el contraste en cuánto a que el 36% por ciento de los colaboradores tienen menos de un año de laboral en la entidad en contraste con el otro 36% que corresponde al personal que tiene más experiencia pues han laborado alrededor de seis a doce años en la Dirección de Comunicación Social. En conclusión, más de 64% de los colaboradores tiene estabilidad laboral, ya que se encuentran en el rango de 1 a 12 años laborando para la entidad.

**Gráfica No.4**



Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 4**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Sí	13	93%
No	1	7%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

El 93% de los encuestados, conoce la misión, visión y objetivos institucionales lo que muestra la posibilidad de identificación y alcance por una gran mayoría de los colaboradores acerca de los fines y funciones de CONRED.



**Gráfica No.5**



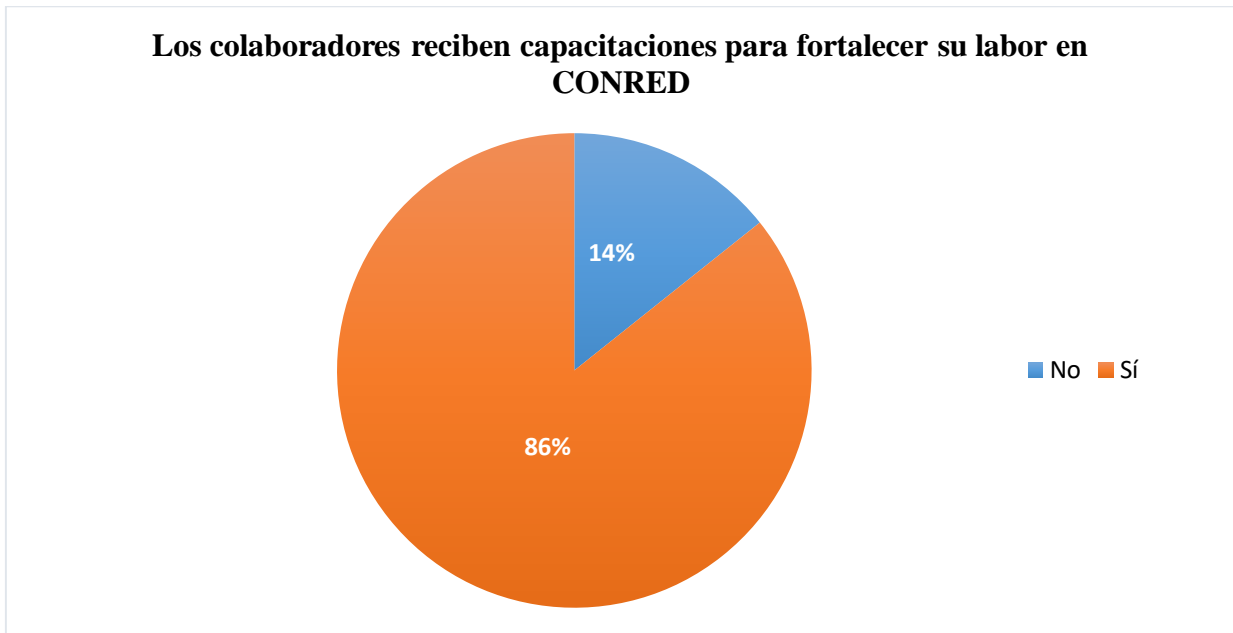
Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 5**

Repuesta	Trabajadores	Porcentaje
Sí	12	86%
No	2	14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

El 86% de los trabajadores de CONRED se sienten identificados con la misión, visión y objetivos de la entidad gubernamental, por lo que se plantea la necesidad de fortalecer el clima organizacional en pro de la identificación de la totalidad del personal en su área laboral y con la entidad gubernamental.

**Gráfica No.6**



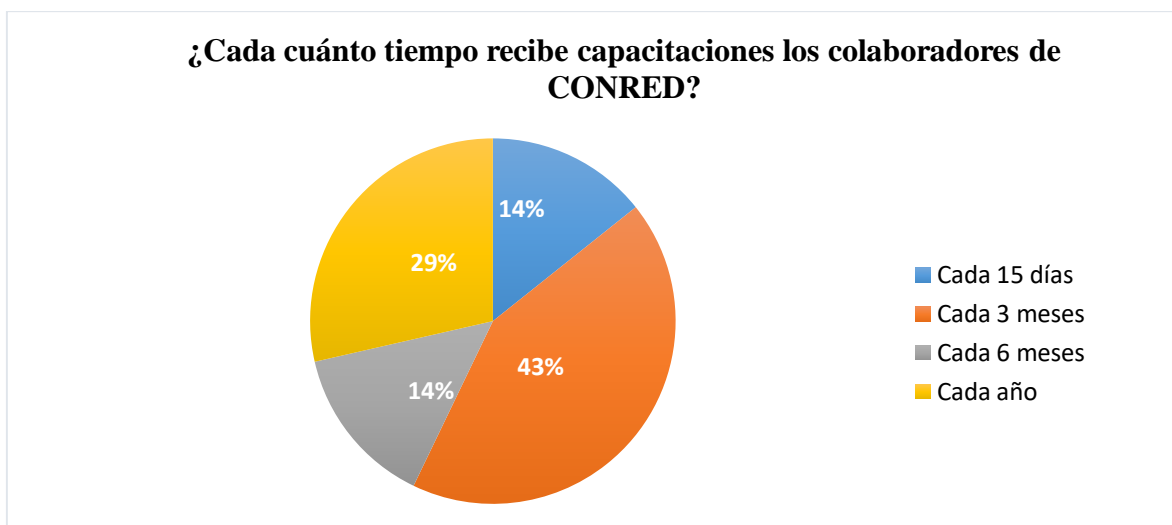
Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 6**

Repuesta	Trabajadores	Porcentaje
Sí	12	86%
No	2	14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Para el fortalecimiento de su labor el 86% del personal de CONRED, recibe capacitación constante por parte de la institución lo cual contribuye en la efectividad del personal para alcanzar sus objetivos laborales y el posicionamiento de la institución. Al mismo tiempo, se plantea la necesidad de atender con más capacitaciones al 14% de los colaboradores encuestados que respondieron a la necesidad de implementar capacitaciones.

**Gráfica No. 7**



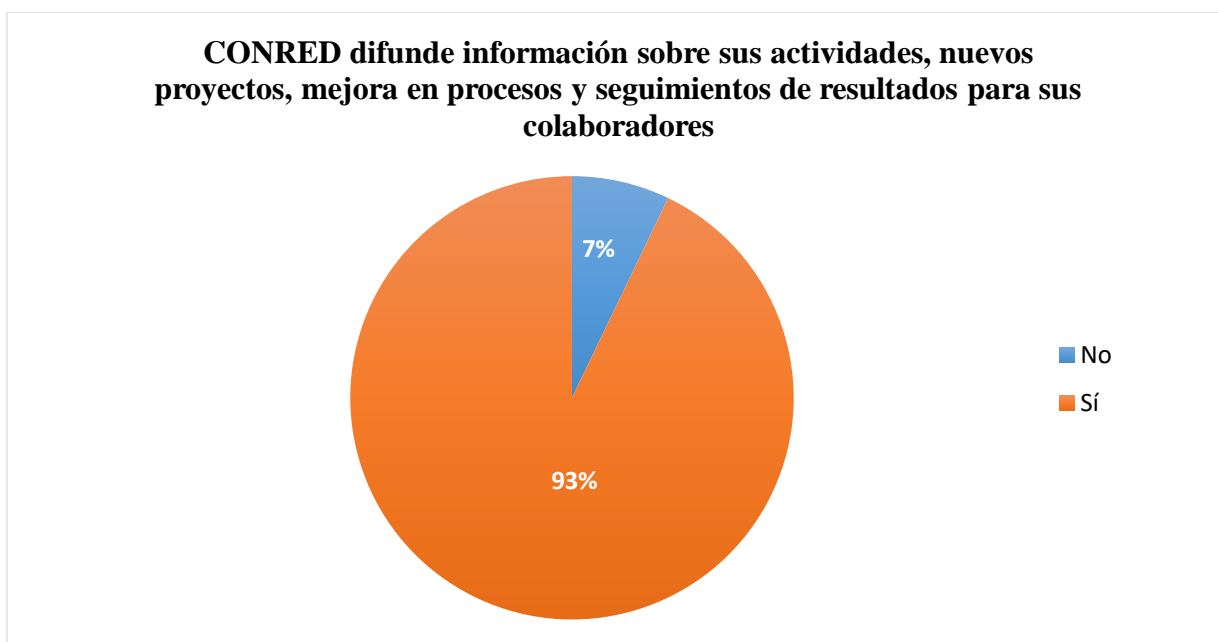
Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 7**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Cada semana	-	-
Cada 15 días	2	14%
Cada 3 meses	6	43%
Cada 6 meses	2	14%
Cada año	4	29%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

El 72% de los encuestados indicaron que, como parte del personal de CONRED, reciben capacitaciones en su mayoría cada 3 meses o cada año. De esta manera se considera la capacitación como una herramienta fundamental para el fortalecimiento institucional y de los colaboradores. Cabe destacar que el factor tiempo por la labor que desempeña la institución es una limitante.

**Gráfica No.8**



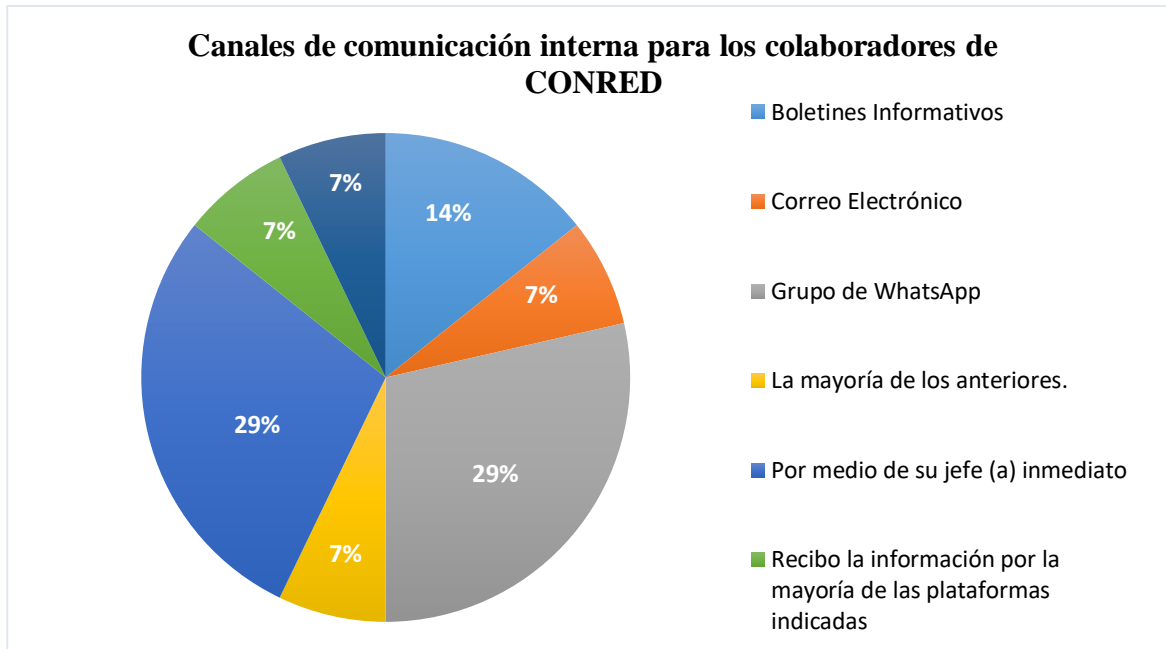
Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 8**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Sí	13	93%
No	1	7%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

La mayoría del personal de CONRED, que corresponde al 93% indicó que la institución difunde información sobre las actividades, nuevos proyectos, mejora en procesos y seguimiento de resultados.

Gráfica No. 9



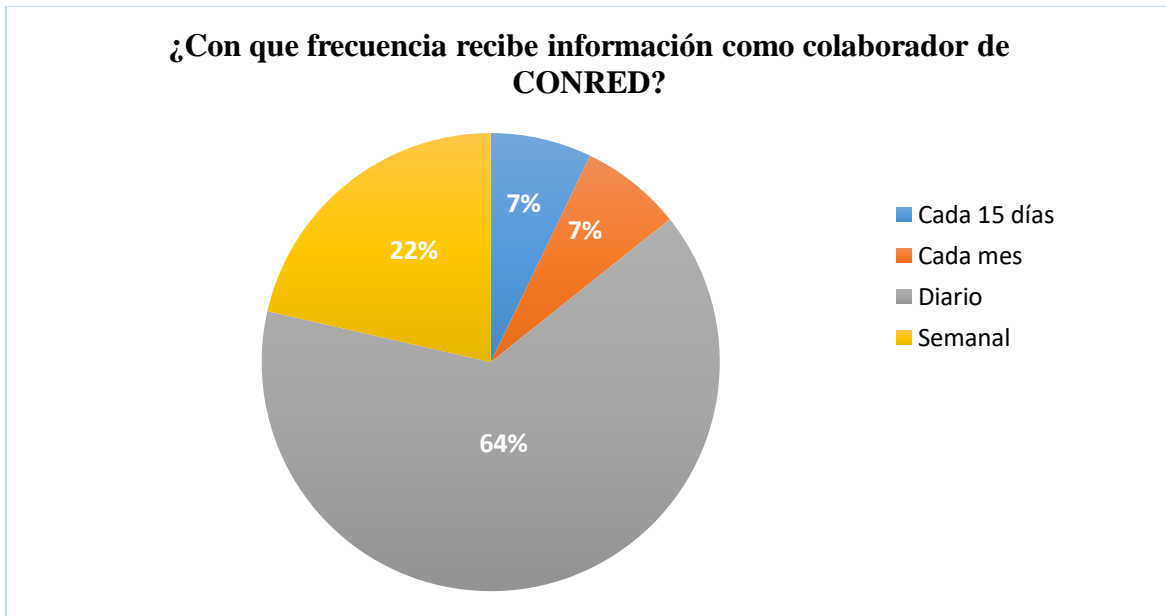
Fuente: Elaboración Propia.

Cuadro 9

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Boletines informativos	2	14%
Correo electrónico	1	7%
Grupo de WhatsApp	4	29%
Por medio de su jefe (a) inmediato	4	29%
La mayoría de plataformas indicadas	3	21%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

La información brindada por los colaboradores de CONRED, destaco que los canales de comunicación interna más utilizados por los colaboradores de la institución son los boletines informativos, correo electrónico, Grupo de WhatsApp y por medio de su jefe inmediato.

**Gráfica No.10**



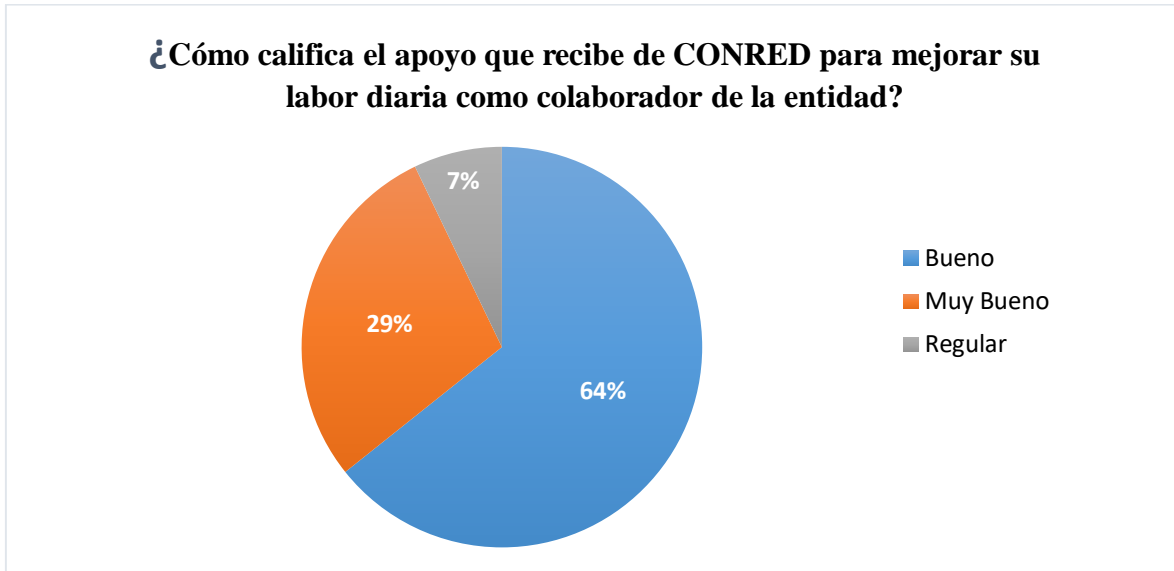
Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 10**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Diario	9	64%
Semanal	3	21%
Cada 15 días	1	7%
Cada mes	1	7%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Un gran porcentaje de los colaboradores que corresponde al 64% indico que recibe información diariamente. Esto es fundamental para una adecuada comunicación interna y gestión de la información de CONRED a la población guatemalteca.

**Gráfica No.11**



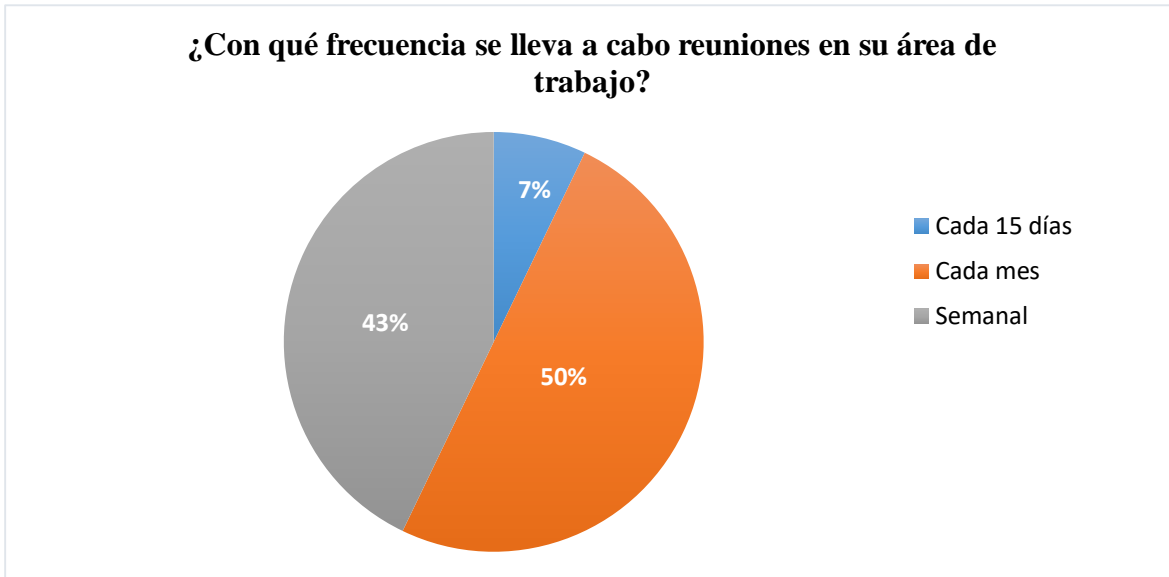
Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 11**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Muy bueno	4	29%
Bueno	9	64%
Regular	1	7%
Malo	-	-
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

El 64% de los trabajadores de CONRED destacan el apoyo que brinda la institución como muy bueno, mientras el 29% indica que es bueno debido a que contribuye a mejorar su labor diaria dentro de la institución estos resultados son positivos. El estudio visibilizó una calificación regular por el 7% de los colaboradores por lo que es elemental implementar proyectos que contribuyan al clima organizacional de la institución.

**Gráfico No.12**



Fuente: Elaboración Propia.

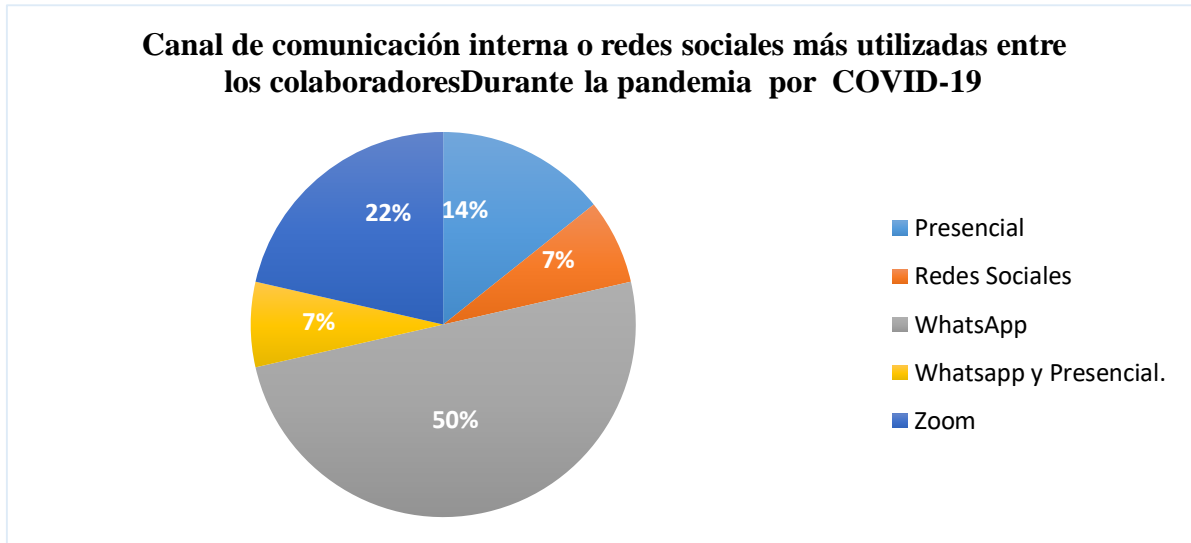
**Cuadro 12**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Diario	-	-
Semanal	6	43%
Cada 15 días	1	7%
Cada mes	7	50%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

En cuanto a los datos brindados por el personal de la Dirección de Comunicación Social de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED-, el 50% de los colaboradores indicaron realizar reuniones cada mes; el 7% cada 15 días; y el 43% de manera semanal. Esto es un indicador que visibiliza una comunicación constante de manera presencial con el 57% del personal que labora en los distintos departamentos de la Dirección de Comunicación Social.



**Gráfica No.13**



Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 13**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
WhatsApp	7	50%
Zoom	3	21%
Redes sociales	1	7%
Presencial	2	14%
WhatsApp y presencial	1	7%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Durante la pandemia por COVID-19, una medida sanitaria que tomaron distintos gobiernos a nivel mundial para evitar la propagación del virus fue el distanciamiento social en este caso, se implementó el *teletrabajo o home office* por lo que los medios más utilizados para trabajar en CONRED según la encuesta: el 50% corresponde a WhatsApp, el 21% a la plataforma de video conferencia Zoom; otras redes sociales 14% y de manera presencial corresponde al 14%, por lo que se evidencia el alcance en el uso de canales de comunicación interna digitales.

**Gráfica No.14**



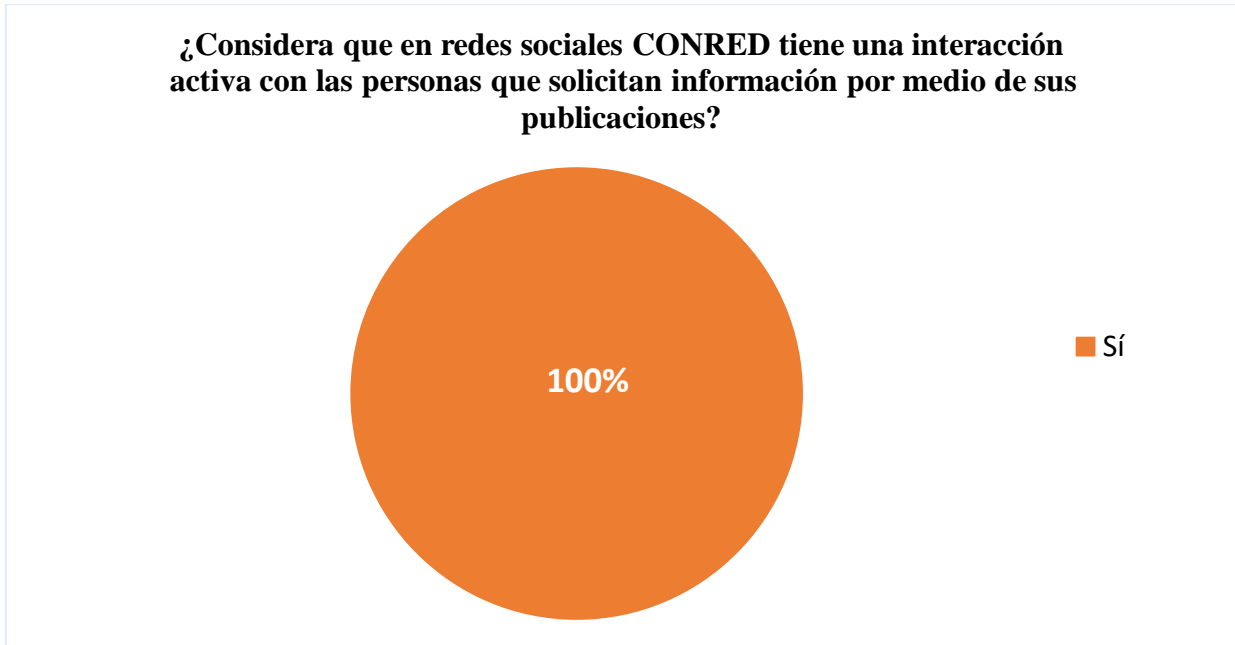
Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 14**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Sí	12	86%
No	2	14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

El 86% del personal de la Dirección de Comunicación Social de CONRED, considera que hay una comunicación efectiva con los otros departamentos que laboran en la institución, esto es una percepción positiva, mientras el 14% indica no hay una buena relación con otros departamentos, por esta razón se plantea la necesidad de implementar capacitaciones multidisciplinarias.

**Gráfica No.15**



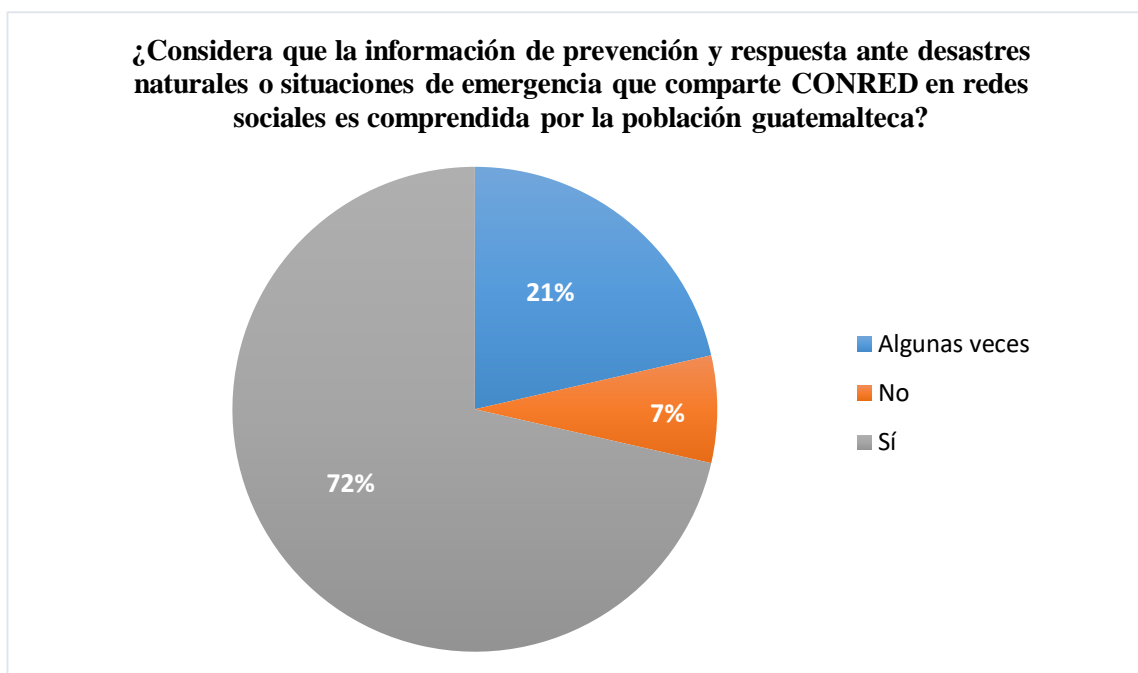
Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 15**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Sí	14	100%
No	-	-
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

El 100% de los encuestados, consideran que en redes sociales la labor de comunicación externa de CONRED es efectiva debido a que se mantiene una interacción activa con las personas que solicitan información de sus publicaciones y se cuenta con un manual para su ejecución.

**Gráfica No. 16**



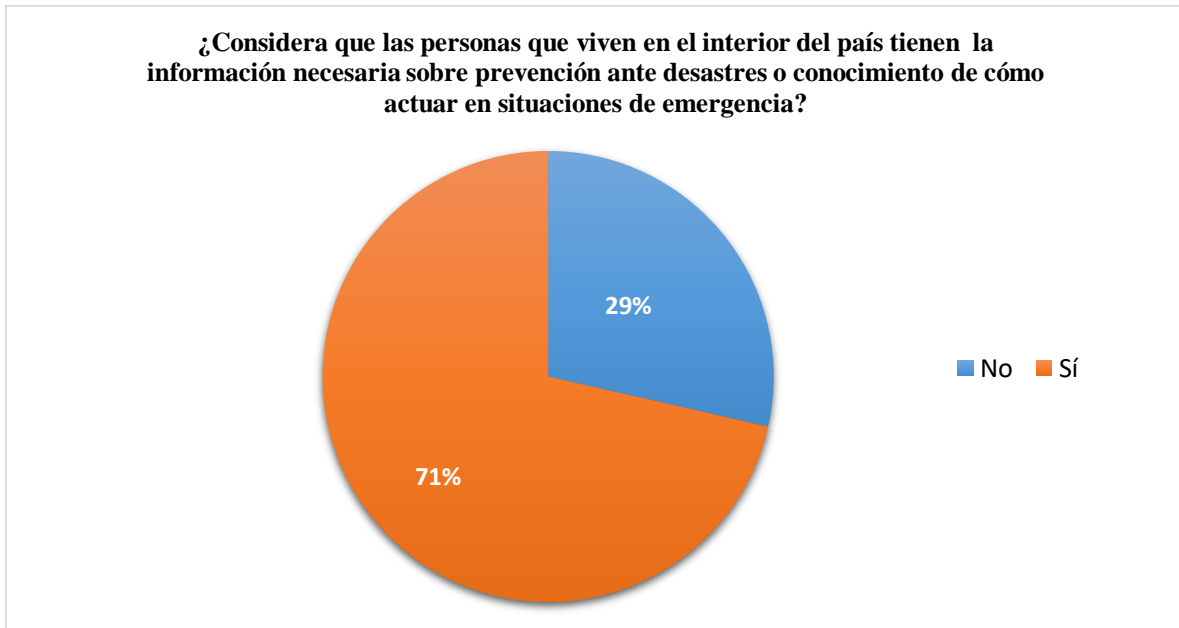
Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 16**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Sí	10	72%
No	1	7%
Algunas veces	3	21%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

El 28% de los colaboradores de la Dirección de Comunicación social afirmó que en algunas ocasiones la población no comprende parcial o totalmente la información sobre prevención y respuesta ante desastres naturales o situaciones de emergencia que comparte CONRED en sus redes sociales.

**Gráfica No. 17**



Fuente: Elaboración Propia.

**Cuadro 17**

Respuesta	Trabajadores	Porcentaje
Sí	10	71%
No	4	29%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

El 29% de los trabajadores de los distintos departamentos de la Dirección de Comunicación Social de CONRED, indicó que las personas que viven en el interior del país no cuentan totalmente con la información necesaria sobre prevención ante desastres naturales o conocimiento de cómo actuar en situaciones de emergencia.

### 1.14.1. Aplicación de la fórmula

Para la realización de la encuesta para el diagnóstico de comunicación se estableció una muestra probabilística para medir el nivel de confianza del diagnóstico. La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5^2 * 19}{0.5^2 * (19-1) + 1.96^2 * 0.5^2}$$

$$n = \frac{45619}{13651}$$

$$3 \frac{4666}{13651}$$

$$n = 3,34181$$

En el presente estudio el valor tamaño de la muestra poblacional corresponde a 3 de las 19 personas que laboran y prestan su servicio en la Dirección de Comunicación Social de CONRED, de los cuales 14 colaboradores participaron en la encuesta contando con un universo finito.

## **1.15. FODA**

### **a. Fortalezas**

1. CONRED es una institución gubernamental que tiene definida su misión, visión y objetivos estratégicos lo que le otorga reconocimiento a nivel nacional e internacional. Asimismo, se encontró como dato positivo que es reconocida por la mayoría de sus colaboradores.

2. CONRED cuenta con un sistema de acción coordinada interinstitucionalmente en todo el territorio nacional por medio de sus sistemas de coordinadoras, con la finalidad de fortalecer la cultura de prevención, preservar la vida humana y reducir daños materiales para disminuir la vulnerabilidad en Guatemala.

3. Las instituciones reconocen el rol de la CONRED, se han involucrado en diferentes mecanismos y participan también en los procesos de reducción de riesgo de desastres. Con los medios de comunicación también se ha trabajado e identifican el rol institucional, así como el apoyo que se recibe de este grupo para divulgar la prevención en el país.

4. Los colaboradores de la Dirección de Comunicación Social en conjunto con los demás departamentos de CONRED, cooperan por mantener una adecuada comunicación interna y externa, cuentan con capacitación constante y conocimientos en sistemas de prevención, mitigación y respuesta ante desastres naturales o situaciones de emergencia.

5. La Dirección de Comunicación Social trabajan en publicidad, gestión y difusión de información por medio de herramientas digitales y redes sociales en las que hacen una retroalimentación de contenido y mantienen interacción con sus usuarios y colaboradores. También hacen uso de otros canales de comunicación como: revista, infografías, boletines informativos, spots audiovisuales, videos institucionales, kit de comunicacionales y diseño editorial.

## **b. Oportunidades**

1. En Guatemala CONRED cuenta con un buen posicionamiento como una entidad de respuesta y acción ante desastres naturales o amenazas por parte de la población, por la credibilidad de su gestión informativa e inmediata en situaciones de emergencia.
2. La institución cuenta con medios de comunicación institucionales y tienen presencia en redes sociales, en *Facebook* una de las redes sociales con mayor cobertura a nivel nacional tiene 912 mil seguidores. Esto es positivo debido a que CONRED, tiene un plan de redes sociales en el que establecen lineamientos de comunicación, responden mensajes y generan contenido que sea de interés para los usuarios, cabe destacar que existen perfiles que se encargan de compartir la información.
3. CONRED RADIO y su coordinación con las sedes locales, regionales y departamentales proporcionan información por medio de sus delegados departamentales mediante el sistema de frecuencia de radio a nivel nacional, asimismo, mantiene contacto directo con medios de comunicación lo que hace que su alcance poblacional sea mayor.
4. La entidad cuenta con material informativo, en el cual interpretan y disminuyen el nivel técnico sobre eventos geológicos, hidrometeorológicos, socio organizativo y amenazas sanitaria para la población guatemalteca en general, cabe destacar que el mismo puede ser adaptado a diferentes públicos.
5. CONRED establece alianzas público-privadas a nivel nacional e internacional con distintas organizaciones para coadyuvar a sus funciones de prevención, mitigación y respuesta y desde el área de comunicación proponer estrategias comunicacionales para una mayor cobertura a nivel nacional.



### **c. Debilidades**

1. Ampliar la difusión de información sobre prevención y respuesta ante COVID-19 y su vinculación a desastres naturales con segmentación definida para el interior del país y sus colaboradores en las sedes regionales, locales y departamentales.
2. Poco personal para la magnitud de la labor que realiza la institución, principalmente en las sedes locales, regionales y departamentales lo que limita a los delegados departamentales para poder desplazarse a todas las comunidades, por esta razón es fundamental el apoyo de las municipalidades y voluntarios de CONRED.
3. Desinterés de las personas respecto de la información sobre prevención ante desastres naturales o situaciones de emergencia.

### **d. Amenazas**

1. Frecuencia de situaciones de riesgo, desastres o amenazas de eventos sanitarios con otras amenazas, lo cual representa una dificultad en el traslado de información inmediata y recursos en algunas localidades que no cuentan con la infraestructura necesaria. A pesar de esta limitación, el sistema de coordinadoras logra cumplir sus objetivos con el apoyo de todos sus colaboradores.
2. Poco conocimiento de sistemas de prevención, mitigación y acción por parte de la población guatemalteca, específicamente en el interior del país, esto aumenta las condiciones de vulnerabilidad en situaciones de emergencia o desastres naturales.
3. Desinformación o noticias falsas por redes sociales acerca de eventos o situaciones de emergencia, pueden complicar la gestión de información que realiza CONRED.
4. La mayoría de las actividades que realiza la entidad son de manera presencial debido a que pertenece a las entidades gubernamentales en primera línea de acción ante desastres o situaciones de emergencia, por esta razón se plantea la necesidad de implementar un protocolo institucional para resguardar a los colaboradores de CONRED.

## **1.16. Problemas Detectados**

1. La información respecto a situaciones de emergencia y desastres que comparte CONRED, en algunas ocasiones tiene tendencia a un lenguaje técnico por el tipo de información que se transmite por lo que puede dificultar la comprensión por un porcentaje de la población guatemalteca.
2. Se deben desarrollar más capacitaciones para contribuir a la labor que realizan los colaboradores de los distintos departamentos de la Dirección de Comunicación Social y especialmente en las sedes regionales del norte y oriente en la que se enfoca la extensión de este proyecto, para garantizar aún más la efectividad de su labor.
3. Es necesario desarrollar más productos comunicacionales sobre prevención de riesgos y desastres con pertinencia cultural enfocados a la población indígena maya, esto es necesario para fortalecer la cultura de prevención a nivel comunitario en el interior del país.

## **1.17. Planteamiento del problema comunicacional**

La gestión de información y las labores comunicacionales en toda entidad gubernamental deben ser parte de un proceso planificado de diseño y ejecución en este caso la Dirección de Comunicación Social de CONRED, es la encargada de difundir la información sobre la ocurrencia de los desastres naturales y situaciones de emergencia, a la población en general, además de estas, tiene otras atribuciones establecidas en el reglamento institucional y cuenta con apoyo de la información de protocolos ante amenazas de cualquier índole, planes de respuesta a nivel familiar, institucional, local, departamental, nacional y manuales con recomendaciones y acciones para la prevención, mitigación, preparación, respuesta y recuperación ante desastres naturales o situaciones de emergencia.

“Con la introducción de la pandemia del COVID-19, en la mayoría de países del mundo, y ante la falta de una cura o vacuna, la información es una herramienta vital para que las personas continúen adoptando las medidas de prevención existentes, se adapten a esta nueva normalidad, tengan la posibilidad de protegerse e incluso salvar vidas” (OPS, 2020).

En este contexto, surge la necesidad de facilitar al sistema CONRED, específicamente en oficinas centrales y la sedes regionales del norte y oriente que lo integran los departamentos de Izabal, Chiquimula, Zacapa, El Progreso, Alta Verapaz y Baja Verapaz una serie de productos comunicacionales como herramienta orientadora, consulta y fortalecimiento sobre el protocolo institucional de protección y prevención ante COVID-19 y desastres estableciendo lineamientos para realizar acciones de coordinación y respuesta interinstitucional para la protección de los y las colaboradoras del sistema de coordinadoras.

Debido que el fortalecimiento de una cultura de prevención reduce la vulnerabilidad del país y aumenta la capacidad de respuesta ante el COVID-19 o desastres naturales. La comunicación y la información es necesaria como herramienta para contribuir a la labor institucional en la formación y sensibilización, con la finalidad de que por medio de una comunicación vincular y participativa fortalecer la identificación de los colaboradores y la población con la institución.

Comunicar visualmente aumenta la comprensión de la información de una manera efectiva debido a la cultura visual y la gestión adecuada de la información clara, oportuna, veraz e institucional es vital para las y los colaboradores que en sus labores dirías enfrentan distintas situaciones en esta pandemia.

### **1.18. Indicadores de éxito**

Con el diagnóstico, se logró determinar que, a pesar de los problemas detectados, la entidad cuenta con altos indicadores de éxito en el desarrollo de las estrategias comunicacionales:

1. CONRED cuenta con diferentes cooperantes y convenios de trabajo con algunas entidades, tiene a su alcance medios de comunicación tradicionales prensa, radio y televisión y cuenta con herramientas digitales establecidas internamente: pantallas digitales, grupo en *WhatsApp*, *Correo electrónico* y tablero de anuncios; y externamente: *página web*, *redes sociales Facebook*, *Twitter*, *YouTube*, *Flickr*, *Pinterest* y *plataformas digitales*.

2. Además del personal establecido, cuenta con alianzas estratégicas con instituciones público-privado y una red de voluntarios.

3. Existe credibilidad por parte de una mayoría de la población guatemalteca hacia la labor que realiza CONRED, en prevención, mitigación y respuesta ante desastres o situaciones de emergencia.
4. CONRED, cuenta con un sistema interinstitucional de prevención y respuesta, por medio de sus delegados departamentales con el que pueden mantenerse informados de la situación del país.
5. En cuanto a su comunicación externa, CONRED en conjunto con PNUD, crearon *la campaña sobre prevención ante COVID-19 y temporada de lluvias 2020*, con el propósito de concientizar e informar a la población hacia una cultura integral de prevención.
6. CONRED, trabaja constantemente desde la Dirección de Comunicación Social para generar ese cambio de conducta o concientizar a la población respecto a prevención ante desastres naturales o situaciones de emergencia, reconociendo que, aunque es un proceso largo seguirán enfocados en trabajar en ello.

### **1.19. Proyecto a desarrollar**

“Plan estratégico de comunicación interna para el fortalecimiento organizacional ante COVID-19 y desastres naturales en la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED-”.

## **CAPÍTULO 2**

### **2. Plan estratégico de comunicación**

El plan estratégico de comunicación responde a un proceso de diagnóstico y planificación, por esta razón es importante definir desde el inicio de qué forma se va a abordar el trabajo, el rol de las personas involucradas y también qué papel cumplirá el comunicador a lo largo del proceso sujeto a realimentación para conocer los avances o retrocesos de los objetivos (Enz, Angélica et al., 1985, p.106).

La comunicación en la planificación brinda la posibilidad de presentar la definición colectiva de problemas y necesidades, así como las estrategias que desarrollaremos para darles respuesta. ..."Es una hoja de ruta que sirve para guiarnos en los diferentes caminos -planeados y espontáneos-que recorreremos durante un período preestablecido, por eso debe contemplar acciones que vayan desde los más inmediato hasta lo más remoto" (Enz, Angélica et al., 1985, p.106).

El plan estratégico de comunicación integral es un documento que recoge los objetivos, destinatarios, políticas, estrategias, recursos y acciones de comunicación a desarrollar en todos los ámbitos de la empresa. De esta manera el plan estratégico de comunicación integral será el documento que recoja la estrategia a nivel general a nivel de comunicación, el mensaje y el estilo a difundir con la finalidad de lograr una política de comunicación en una organización o empresa coherente y eficaz (Galicia, 2008, p.61).

## **2.1. Descripción Técnica del Plan Estratégico de Comunicación**

Respecto a la Estrategia de comunicación planificada para la Dirección de Comunicación Social, con el apoyo de la Subdirección de comunicación social y los departamentos que integran CONRED, se han implementado distintas estrategias para la gestión del protocolo institucional de conocimiento, preparación y acción ante COVID-19, propuesto para los distintos colaboradores con los que cuenta el sistema de coordinadoras de CONRED.

Se realizará el presente proyecto de comunicación para el fortalecimiento de una cultura de prevención ante COVID-19 y su vinculación con otros eventos como: desastres naturales o situaciones de emergencia como apoyo hacia la institución, sus colaboradores y de la población guatemalteca.

Sobre el resultado obtenido en el diagnóstico comunicacional se propone plasmar en el plan estratégico de comunicación integral las propuestas para dar solución a los problemas comunicacionales identificados:

## **2.2. Objetivos de la Estrategia**

### **2.2.1. Objetivo General**

Fortalecer la comunicación interna y organizacional de la Coordinadora Nacional Para la Reducción de Desastres –CONRED-, por medio de mecanismos de sistematización respecto a la actualización en temas de protección ante COVID-19 y riesgos por desastres naturales o situaciones de emergencia, para un adecuado manejo de información.

### **2.2.2. Objetivos Específicos**

1. Desarrollar el fortalecimiento y actualización del protocolo institucional de preparación, protección y respuesta ante COVID-19 y situaciones de emergencia en el campo de acción para los colaboradores de CONRED, con énfasis en las sedes regionales del norte y oriente.
2. Promover la difusión del material informativo sobre protocolos de protección ante COVID-19 y desastres a nivel institucional para tener un acercamiento entre los colaboradores del sistema de coordinadoras reforzando el clima laboral, como soporte para la aplicación de la metodología de coordinación interinstitucional establecida por CONRED.
3. Sensibilizar sobre la importancia del fortalecimiento de una cultura de prevención ante desastres o situaciones de emergencia en las sedes regionales del norte y oriente que la integran los departamentos de Chiquimula, Izabal, El Progreso, Zacapa, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

## **2.3. Misión**

El plan estratégico comunicacional busca aportar en la gestión institucional a través de la elaboración de un protocolo institucional de preparación y respuesta ante el COVID-19, esperando sea una herramienta de contribución a la labor de la entidad y pueda ser considerado en el desarrollo de la gestión municipal para el personal que trabaja en el campo de acción de las sedes regionales del norte y oriente o delegaciones departamentales.

## **2.4. Visión**

Desarrollar un plan estratégico para contribuir en la estrategia de comunicación para el conocimiento y difusión de información de la institución respecto a los lineamientos de acción ante COVID-19 y su vinculación a desastres naturales, específicamente en la Dirección de Comunicación social, oficinas centrales de la SE-CONRED y sedes regionales del norte y oriente. Se recomienda su difusión a las demás delegaciones departamentales reconociendo la importancia del fortalecimiento hacia una cultura de prevención y la situación de vulnerabilidad de cada municipio.

## **2.5. ELEMENTOS COMUNICACIONALES**

### **2.5.1. LA COMUNICACIÓN**

La comunicación es un aspecto imprescindible en el desarrollo de las organizaciones privadas y gubernamentales que se refiere al aspecto simbólico de la transformación social.

Esto otorga la capacidad de reconocernos como sujetos de sentido y al compromiso de buscar en la comunicación un espacio cuyos objetivos son atender problemáticas sociales, contribuir al bienestar, transmitir valores y reflexionar acerca de la sociedad.

El comunicar puede ser entendido más allá de la transmisión de información e implica pensarla en sentido experiencial, como vinculación, poner en común, compartir e intercambiar. Vivida como experiencia la comunicación representa el espacio donde cada quien pone en juego su posibilidad de construir con otros" (Mata, 1985, p.4).

La teoría de la comunicación en las empresas y organizaciones ha diferenciado tradicionalmente la comunicación externa (que tiene que ver con todo lo que se difunde hacia el exterior, la imagen de la organización, las relaciones públicas e institucionales, el marketing, etc.); y la comunicación interna, relacionada con contar a todos los miembros de una organización lo que ésta hace y, sobre todo, contar con los miembros de la organización para lo que ésta hace.

### 2.5.2. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

La comunicación se convierte en una herramienta de gestión orientada a la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa su primer estadio inicia a partir de la información más general definiendo el proceso de comunicación como la interacción que se da entre dos o más personas que mediante el intercambio de un mensaje con códigos similares tratan de comprenderse e influirse, con el fin de conseguir una acción o reacción, por medio de la transmisión de información de un sujeto a otro (Galicia, 2008, p.15).

Según el modelo de *Shannon y Weaver* los elementos básicos que intervienen en el proceso de comunicación son:

- a. Emisor o Fuente: Es aquella persona que tiene capacidad para emitir un mensaje y lo transmite por medio de un canal a un receptor. Es la persona que se encuentra al inicio de la emisión.
- b. Receptor: Es aquella persona o grupo que recibe el mensaje.
- c. Código: Es la forma en la que se transmite la información. La existencia de un código implica que ha de descifrar o decodificar el paquete de información que se transmite.
- d. Mensaje: Es el contenido informativo que se traslada.
- e. Canales: Es el medio que utilizamos para transmitir la información. La comunicación interna debe tener un carácter transversal, es decir, implica a todos los componentes de la organización en todos los procesos internos de la gestión y a todos los niveles.

### 2.5.3. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Existen diferentes aspectos que provocan errores o dificultan la comunicación, estas barreras o también conocido como ruidos pueden ser:

#### A. PSICOLÓGICAS

Barreras basadas en emociones (el estado de ánimo del receptor incidirá en la interpretación que haga del mensaje), valores propios o percepciones.



## B. FÍSICAS

Corte en la comunicación, imposibilidad de comunicación, interferencias.

## C. SEMÁNTICAS

Símbolos, palabras, imágenes que tienen distinto significado para cada persona en función de su edad, cultura, entre otros.

## D. OTRAS BARRERAS

Aquellas provocadas por interrupciones, por no escuchar, interpretaciones erróneas. A menudo muchos de los problemas de comunicación se deben a malos entendidos y malas interpretaciones.

### 2.5.4. SISTEMA DE IDENTIDAD VISUAL

La identidad visual es el modo en que una organización o empresa hace visible de acuerdo con sus características y prioridades institucionales. Es todo el conjunto de rasgos y elementos visuales propios que la caracterizan y distinguen de otras (Enz, Angélica et al., 1985, p.54).

Un sistema de identidad visual es el conjunto de todos los signos visuales de una organización o empresa. Tiene como objetivo representar e identificar a la organización dentro de un contexto determinado, estandarizado y racionalizar el uso de símbolos utilizados para la comunicación institucional (Enz, Angélica et al., 1985, p.54).

### 2.5.5. TIPOS DE COMUNICACIÓN

Existen distintas formas de clasificar la información y la comunicación. Según la procedencia de la información dentro de la organización o empresa, esta se divide en:

A. AMBIENTAL: La información que procede del entorno.

B. INTERNA: La que procede y procesa la propia empresa.

C. CORPORATIVA: Aquella que la empresa procesa y proyecta al entorno exterior.

Enfatizando en el proceso de comunicación manera lateral u horizontal, debido a que es la que se da en los equipos de trabajo, entre las distintas áreas de la organización que comparten funciones y la comunicación fluye de manera igualitaria. Respecto a la participación en el proceso de comunicación es bidireccional (doble vía), permite retroalimentación, el receptor emite su respuesta.

Para la ejecución del plan estratégico la comunicación formal o institucional se realiza mediante comunicados u otras herramientas oficiales y contiene un mensaje supervisado por la organización.

#### 2.5.6. COMUNICACIÓN CORPORATIVA

La comunicación corporativa se encarga de la integralidad del discurso de la compañía, comprendiendo su identidad visual como su identidad conceptual, con el fin de lograr la imagen deseada de la empresa (Galicia, 2008, p.43).

#### 2.5.7. COMUNICACIÓN INTERNA ESTRATÉGICA

“La comunicación interna se centra en el capital humano. Es un proceso comunicacional donde se integran los colaboradores de una organización o empresa” (Galicia, 2008, p.50).

Crear un buen canal de comunicación entre los trabajadores, estableciendo una buena estructura y proceso documental de la información que navegue por la empresa.

El principal objetivo de la comunicación interna estratégica es implicar en el proyecto a todos los miembros de la organización o empresa, se trata de crear un clima laboral cordial y de confianza, que todos y cada uno de los que forman parte de la organización trabajen más a gusto y se sientan implicados y motivados en el proyecto empresarial, de manera que sus objetivos y los de la empresa estén interrelacionados.

El proceso de comunicación interna, no debe entenderse como un proceso en una única dirección, sino que es la participación de ambas partes, la que conseguirá satisfacer las necesidades de ambas y crear un buen clima. Es importante el *feedback* o retroalimentación que se produzca de ambas partes en la comunicación interna (Galicia, 2008, p.50).

En la planificación de la comunicación interna se establecerán unos objetivos basados en la estrategia de la organización, a los que acompañarán una serie de procesos y acciones, y también una explicación de cómo llevarlos a cabo. Junto a todo ello también es importante establecer unos soportes de comunicación útiles y eficaces, rápidos, fáciles de manejar y accesibles a todos los miembros de la organización. Y, por último, contar con algún tipo de indicador que facilite la evaluación posterior del éxito o fracaso de todas estas acciones.

#### 2.5.8. EL CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional ejerce influencia directa en la cultura de la organización, ya que las percepciones de los colaboradores determinan las creencias, mitos, conductas y valores que a su vez forman parte de la cultura organizacional, la misma se constituye en identidad que diferencia a una organización de otra. Aun cuando la satisfacción laboral no es necesariamente componente directo de la salud mental o física de los participantes, sí contribuye a la misma.

Uno de los factores que caracteriza un espacio de trabajo saludable, el mismo que se ha mencionado desde el principio- es el concepto de cultura organizacional inclusiva, aquella que es abierta y acepta las diferencias de grupo étnico, género e individuos con capacidades diferentes.

#### 2.5.9. CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura deberá pensarse como el proceso de asimilación, producción, difusión y asentamiento de ideas y valores en que se funda la sociedad, es el conjunto de representaciones colectivas, creencias, usos de lenguaje, difusión de tradiciones y estilos de pensamiento que articulan la conciencia social, es el ámbito en que se producen y reproducen nuestras formas de vida y nuestra ideología; vista así la cultura es un mecanismo de regulación social (2009, P.35).

En este ámbito de las organizaciones, la cultura la constituyen aquellas creencias y valores compartidos por todos los miembros de la organización, conseguidos a través del tiempo mediante la identificación, la acumulación de experiencias comunes, un mismo modo de entender el trabajo y la sensación de tener un proyecto en común al que deben contribuir.

#### 2.5.10. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La gestión de la información determina las necesidades internas y externas de información con base en el desarrollo informativo de la organización o empresa y garantizar la accesibilidad del conocimiento de los procesos por medio de procedimientos de la empresa en el manejo de la información (Galicia, 2008, p.50).

“Una correcta gestión de la comunicación interna y la gestión de la información garantizarán la calidad y eficiencia de los productos informativos de la empresa, produciendo beneficios a la organización o empresa” (Galicia, 2008, p.50).

La principal función que desarrolla en la institución la comunicación interna es apoyar el proyecto empresarial por medio de una coherente y planificada gestión de la comunicación, independientemente de la misión de la organización. Además, permite dar a conocer los objetivos y políticas de la organización y conformar una identidad propia sobre la base de un clima de motivación y cordialidad (Graverán D., 2017).

“Los propósitos de la comunicación interna es optimizar la circulación de información descendente y ascendente dentro de la organización. Para ello es preciso desarrollar un buen sistema de gestión de la información y la documentación” (Galicia, 2008, p.50).

#### 2.5.11. INFODEMIA

La *infodemia* pueden difundir errores, desinformación y rumores. También pueden obstaculizar una respuesta efectiva, así como crear confusión y desconfianza en las personas con respecto a las soluciones o los consejos que se plantean para la prevención de cualquier amenaza o situación de emergencia (OPS, 2020, P.4).

## 2.5.12. CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna tiene que garantizar un adecuado sistema de participación que implique a todos los grupos de interés. La creación de unos canales por los que circule la comunicación a todos los niveles sirve para favorecer esa participación.

### A. LA COMUNICACIÓN DIRECTA Y PERSONAL

Favorece el conocimiento mutuo, interacción y conocimiento de una serie de canales por lo que podemos hacer llegar la comunicación.

### B. BOLETINES O *NEWSLETTER*

Se trata de una herramienta sumamente práctica para la difusión de información, puede ser impreso o digital, su objetivo es mantener informados a todos nuestros públicos sobre el día a día de nuestras organizaciones e impulsar a que nos remitan sus noticias, opiniones, etc., para que formen parte de la publicación se recomienda que contenga secciones, claramente identificadas, que le permitan al lector reconocer de antemano dónde está la información que le interesa (Enz, Angélica et al., 1985, p.114).

Suelen tener una periodicidad quincenal y con las nuevas tecnologías se han convertido en boletines digitales, mejorando su inmediatez y distribución; hay que tener en cuenta que no todos nuestros grupos de interés tienen acceso a las nuevas tecnologías, por lo que no debemos olvidar los boletines impresos en papel (FEAPS, 2008, p.28).

### C. PRODUCTOS COMUNICACIONALES

Por medio de revistas, afiches, infografías, trifoliales, bifoliales o material audiovisual informativo digital o impreso de menor periodicidad que los boletines (mensuales, bimestrales o semestrales), se difunde información que puede permanecer en el tiempo por su interés y no tener fecha de caducidad inmediata (noticias, reportajes y entrevistas). Estos productos comunicacionales pueden presentarse en papel, o en soporte informático a través de la página web (FEAPS, 2008, p.29).

#### D. CORREO ELECTRÓNICO

El correo electrónico permite a nuestras organizaciones el envío inmediato de noticias y comunicados urgentes y por supuesto el envío de esos boletines o revistas que hasta ahora enviábamos por correo, reduce costos, así como mayor inmediatez y facilidad en la obtención de información (FEAPS, 2008, p.28).

#### E. CORREO POSTAL

Es una herramienta ampliamente utilizada en los últimos años, no sólo para la comunicación sino también para la gestión, al igual que la carta permite personalizar los envíos y sirve tanto para los grupos internos como para los externos (Enz, Angélica et al., 1985, p.115).

Las cartas componen el medio de comunicación más común en nuestras organizaciones, especialmente cuando nos dirigimos a las familias, porque no todas ellas tienen acceso a los medios informáticos.

En el correo convencional si algo debemos evitar es ser demasiado extensos o redundar en la redacción: resaltemos al principio de la carta el mensaje más importante y cambiemos con frecuencia el estilo de redacción, el formato de carta (tarjetón, folleto, carta en color, etc.) porque hay que impactar cada vez que ponemos en contacto con nuestros públicos, si queremos que lean nuestros mensajes, que deben ser claros y concisos (FEAPS, 2008, p.28).

#### F. TELÉFONO

El teléfono o en este caso *Smartphone* (teléfono inteligente) sustituye con frecuencia a todos los canales de comunicación cuando el mensaje requiere una respuesta inmediata, permiten establecer comunicación de manera interpersonal a través del diálogo además permite intercambiar y conocer opiniones, esto puede ser también por medio de textos que conste por escrito nuestro mensaje además da otras dos posibilidades: *multiconferencia o videoconferencia* y *mensajes SMS*.

“Este canal nos permite difundir noticias puntuales e interesantes de nuestras organizaciones o empresas, es muy útil para los públicos que no disponen de ordenador y que transitan por nuestra entidad” (FEAPS, 2008, p.28).

#### G. TABLÓN DE ANUNCIOS

Este canal permite difundir noticias puntuales e interesantes de nuestras organizaciones. Es muy útil para los públicos que no disponen de ordenador y que transitan por nuestra entidad (FEAPS, 2008, p.29).

#### H. REUNIONES

Además del objeto de reunión, su objetivo es fomentar la comunicación ascendente y descendente y especialmente la transversal, así como ofrecer formación en aspectos claves para la organización: cultura y proyecto común. Estas reuniones pueden estar planificadas con anterioridad o surgir en el momento por un tema de urgencia (FEAPS, 2008, p.29).

#### I. INTRANET

La *intranet* o red interna de Internet es una herramienta de gran utilidad como punto de contacto y generación de sinergias laborales. Normalmente, es utilizada como espacio de intercambio de documentos entre personas de la organización cuando se encuentran distantes o manejan volúmenes de información considerables -*por ejemplo, materiales de difusión informatizados, notas de prensa, formularios de trabajo*- (Enz, Angélica et al., 1985, p.116).

#### J. PÁGINA WEB

En un principio, la *página web* fue utilizada como una extensión natural y digital del folleto institucional, volcaba toda aquella información sobre sí que la OSC deseaba que se conociera (información institucional, actividades, noticias). Las posibilidades que brindan las tecnologías de la información y la usabilidad que ha ganado el medio revolucionó la herramienta, que sirve también como canal de comunicación bidireccional con los grupos de interés o a través de blogs (Enz, Angélica et al., 1985, p.123).

## K. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

Los espacios de participación con los grupos de interés son algo esencial, hay que planificarlos y prepararlos, pues en ellos donde las familias, voluntarios o colaboradores tienen la oportunidad de comunicarse, conocerse, sentirse parte de la organización o empresas. Estos espacios de participación son vías de intercambio de comunicación entre los grupos de interés, de éstos con la organización y de la misma con los grupos.

## L. SPOTS RADIALES O TELEVISIVOS

Son piezas de comunicación cortas, de apenas segundos o pocos minutos que se utilizan para sintetizar un mensaje o idea. En general, las organizaciones los incluyen como parte de campañas de concientización o sensibilización para los grupos de destinatarios específicos o para la sociedad en general, también buscan desarrollar mensajes de posicionamiento institucional, para ser conocidas por la sociedad (Enz, Angélica et al., 1985, p.119).

## M. FOLLETO O *BROCHURE INSTITUCIONAL*

Esta herramienta es de las más utilizadas, debido a su capacidad de sintetizar información en un diseño compacto y atractivo. Consiste en una presentación concisa y clara acerca de la organización. (Enz, Angélica et al., 1985, p.122).

## N. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Es una buena manera de medir y mejorar el servicio que presta la organización, ya que funciona como una fuente efectiva de información ascendente, sobre eventos puntuales y sobre el clima institucional cotidiano. Normalmente se invita a completar una encuesta pequeña de elecciones múltiples que incluye también espacios para expresar libremente la opinión (Enz, Angélica et al., 1985, p.119).

Esta herramienta es recomendable en organizaciones grandes donde el espacio para el planteo personal y directo es de difícil implementación. También puede utilizarse para la medición de satisfacción en el marco de un proyecto por un determinado grupo (Enz, Angélica et al., 1985, p.119).



## Ñ. REDES SOCIALES

“Una sociedad red es aquella cuya estructura social está compuesta de redes activadas por tecnologías digitales de la comunicación y la información basadas en la microelectrónica. Entiendo por estructura social aquellos acuerdos organizativos humanos en relación con la producción, el consumo, la reproducción, la experiencia y el poder expresados mediante una comunicación significativa codificada por la cultura” (Castells, 2009, P.68).

Dentro de las nuevas herramientas que posibilitan los medios electrónicos, *Facebook* y *Twitter* emergieron hace unos años para instalarse en las organizaciones o empresas con uso institucional, permite la expresión a través de imágenes, texto y videos, la inclusión de hipervínculos a las *páginas web*, así como a otras redes sociales, el envío de información de forma pública y privada y la posibilidad de un *feedback* o retroalimentación.

En el caso de *Twitter* funciona en red y sirve para emitir información, compartir links, videos y textos de extensión máxima de 140 caracteres, los cuales aparecen en la página del usuario de forma instantánea.

### 2.5.13. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

La información es esencial en el proceso de evaluación de daños y necesidades, facilita la coordinación y la toma de decisiones en situaciones de emergencia. Para la gestión de la información es muy importante que todos los miembros del Equipo de respuesta trabajen coordinadamente, de esta manera, los comunicadores entenderán mejor el alcance y dinámica del desastre utilizando la comunicación para mejorar el proceso y brindar una mejor respuesta.

Las percepciones frente al riesgo se basan en conocimientos y creencias de la población sobre su nivel de riesgo y el potencial impacto de una emergencia o desastre; la influencia de aspectos culturales sobre los desastres y el conocimiento de la comunidad sobre las amenazas a las que está expuesta, considera los factores de riesgo cómo convive la comunidad con las amenazas, la interpretación que se le da a los fenómenos y cómo manejarlos.

La información en la gestión de riesgo pone disponibilidad de herramientas de comunicación son materiales o soportes de comunicación que viabilizan y apoyan las acciones elegidas para cumplir con los objetivos. La selección de los materiales o herramientas está determinada por la complejidad, estilo, propósito y sensibilidad del mensaje; público meta, disponibilidad, accesibilidad y recursos disponibles.

Esas herramientas pueden ser impresas (folletos, plegables, afiches, boletines, volantes, manuales, carpetas para la prensa), audiovisuales (videos, spots, cine, películas) radiales (radio revistas, reportajes o entrevistas), electrónicos (páginas web, blogs, CD-ROM educativos e interactivos) o alternativos (calendarios o actividades, etc.).

## **2.6. Alcances y Límites de la Estrategia**

### **2.6.1. OBJETO DE ESTUDIO**

Coadyuvar a la estrategia comunicacional de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres -CONRED-, para el fortalecimiento de la cultura de prevención en las delegaciones departamentales ante amenazas por la pandemia COVID-19.

### **2.6.2. ÁMBITO GEOGRÁFICO**

Oficinas centrales de la Coordinadora para la Reducción de Desastres CONRED. Principalmente sedes regionales del norte y oriente que la integran los departamentos: Chiquimula, Izabal, Zacapa, El Progreso, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

### **2.6.3. ÁMBITO INSTITUCIONAL**

La Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED- Guatemala, C.A.

#### 2.6.4. ÁMBITO POBLACIONAL

Según datos del Sistema de Alertas del Gobierno de Guatemala y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia social MSPAS, al momento de llevarse a cabo este proyecto los departamentos más afectados con casos de contagios por COVID-19 corresponden a pobladores de los departamentos de: Guatemala, Progreso, Sacatepéquez, Chimaltenango, Escuintla, Izabal y Quetzaltenango; se espera el proyecto llegue a estos departamentos debido a que la mayoría pertenecen a la sede regional del norte y oriente buscando incidir en la prevención.

#### 2.6.5. ÁMBITO TEMPORAL

El presente proyecto sobre ‘‘Plan estratégico de comunicación interna y organizacional para el fortalecimiento de la cultura de prevención ante COVID-19 y desastres naturales en la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED- ‘’. Será realizada durante el 2020.

#### 2.6.6. LÍMITES

Los límites que presenta el presente proyecto respecto a su alcance externo son principalmente infraestructura, ambientales, temporalidad y tecnológicos.

Debido a que en el censo 2018 el 88.1% de los hogares indicó que su tipo principal de alumbrado era eléctrico, eso representa un 8.8% de hogares que aún utilizan energía de candela o gas corriente por lo que no cuentan con acceso a la información digital y su difusión por páginas web o redes sociales. Esto ligado a la temporalidad en cuánto al establecimiento de su difusión total.

Otra limitante es ambiental debido a que según datos del Informe Mundial de Riesgo Guatemala está catalogado como el cuarto país que ha enfrentado con más recurrencia a los impactos de fenómenos naturales lo que aumenta la vulnerabilidad de la población y hace necesaria la difusión de información.

Por último, los límites tecnológicos se presentan en el censo 2018, en el que se proyecta que de los hogares guatemaltecos solamente el 21.3% cuenta con computadora y el 17.3% servicio fijo de internet.

## **2.7. Metodología para la aplicación de la Estrategia de Comunicación**

Para la Estrategia de Comunicación, se utilizó la aplicación de la metodología descriptiva y documental, por medio de la técnica de recolección de datos que permitieron un análisis para reforzar la comunicación interna y organizacional de la institución ante la situación actual por COVID-19. En el proceso de investigación del proyecto se utilizaron las técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas, o en este caso mixto a partir de los resultados comprobados se propone las siguientes actividades para la operatividad de la estrategia.

## **2.8. Actividades para la Operatividad de la Estrategia**

El presente proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, se realizó como un plan piloto, para ser ejecutado posteriormente con mayor alcance según lo crea conveniente la entidad gubernamental, presentando a continuación las propuestas:

### **2.8.1. Propuesta 1**

#### **CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN INTERNA SOBRE MEDIDAS DE CONOCIMIENTO, PREPARACIÓN Y ACCIÓN ANTE COVID-19**

##### **A. ESTRATEGIA**

Elaborar una campaña con material informativo digital sobre el protocolo de conocimiento, protección y acción ante COVID-19, en coordinación con la Dirección de Comunicación Social de CONRED, para colaboradores de la SE-CONRED, recomendando su extensión a las sedes regionales y departamentales para asegurar el desarrollo de la comunicación organizacional interna y externa.

## B. ACCIONES DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN:

1. Diseñar y difundir invitación de participación a la Encuesta para la elaboración del plan de comunicación estratégico.
2. Diseñar imagen y afiche para promover a los colaboradores de CONRED, el lanzamiento del protocolo institucional de conocimiento, protección y respuesta ante COVID-19.
3. Realizar una infografía incentivando a conocer, prepararse, compartir y actuar bajo las medidas sanitarias preventivas para evitar el contagio del COVID-19.

## C. OBJETIVO COMUNICACIONAL

Proponer una campaña para la actualización de información y conocimiento de los colaboradores de CONRED ante COVID-19, promoviendo medidas de protección y paralelamente un clima organizacional favorable.

## D. PÚBLICO OBJETIVO

Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina centrales de SE-CONRED y principalmente en sedes regionales del norte y oriente que comprenden los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

## E. MEDIO DE DIFUSIÓN

Grupos de *WhatsApp* y *correo electrónico*. Se recomienda su difusión por redes sociales, pantalla digital e impresa para el tablero de anuncios institucional.

## **2.8.2. Propuesta 2**

### **ELABORAR MATERIAL INFORMATIVO, GRÁFICO Y DIGITAL SOBRE EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE CONOCIMIENTO, PROTECCIÓN Y ACCIÓN ANTE COVID-19**

#### **A. ESTRATEGIA**

Realizar material informativo gráfico para el fortalecimiento de la cultura de prevención con base al protocolo institucional de conocimiento, protección y acción ante COVID-19, apoyando a la protección de los colaboradores de CONRED.

#### **B. ACCIONES DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN**

1. Elaborar material informativo e ilustrativo por medio de herramientas digitales sobre el protocolo que establece normas de protección y parámetros de acción ante COVID-19, en la institución.
2. Proponer la creación de correo electrónico institucional para el registro y control respectivo de los casos de contagios por COVID-19 de sus colaboradores.

#### **C. OBJETIVO COMUNICACIONAL**

Proponer la implementación del protocolo institucional de conocimiento, protección y acción ante COVID-19, para fortalecer el conocimiento y velar por protección del personal de CONRED, en sus actividades cotidianas.

#### **D. PÚBLICO OBJETIVO**

Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina centrales de SE-CONRED y principalmente en sedes de las regiones del norte y oriente que compren los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.

#### **E. MEDIO DE DIFUSIÓN**

Grupos de WhatsApp y correo electrónico. Se recomienda su difusión por redes sociales o plataformas digitales de CONRED.

### **2.8.3. Propuesta 3**

#### **KIT COMUNICACIONAL TEMPORADA DE LLUVIAS Y COVID-19**

##### **A. ESTRATEGIA**

El “*kit comunicacional temporadas de lluvias y COVID-19*”, se centra en información con spots audiovisuales y material ilustrativo gráfico sobre: conocimiento y medidas de higiene sobre COVID-19. como una ampliación de la campaña que realiza CONRED en colaboración del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD-. Actualizando la información con base en el sistema de alertas sanitaria por COVID-19 y la información de acción registrada en los boletines institucionales de CONRED en temporada de lluvias del presente año.

##### **B. ACCIONES DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN**

1. Materialización de contenido digital multimedia con base en el protocolo específico de lluvias en la república de Guatemala 2020, protocolo de amenazas sanitarias y su vinculación con otros eventos, para contribuir a la protección y organización de colaboradores de CONRED y población guatemalteca.

##### **C. OBJETIVO COMUNICACIONAL**

Contribuir al fortalecimiento de la cultura de prevención ante COVID-19 y desastres naturales y reducir por medio de la información la vulnerabilidad del personal de CONRED y la población guatemalteca.

##### **D. PÚBLICO OBJETIVO**

Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina centrales de SE-CONRED y principalmente en sedes del norte y oriente que compren los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El progreso, Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz y población guatemalteca.

##### **E. MEDIO DE DIFUSIÓN**

Por tratarse de un proyecto de comunicación interna, su difusión central será por *WhatsApp* y *correo electrónico*. Se recomienda a la institución la promoción y publicación de este material por sus medios de comunicación oficiales o redes sociales.

## 2.9. CRONOGRAMA

Cronograma plan estratégico –EPSL- 2020												
SEMANAS	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Inicio de prácticas EPSL 2020												
Aprobación de estrategias de comunicación												
Elaboración y aprobación del plan estratégico interno digital sobre el protocolo ante COVID-19, por medio de contenido informativo y material comunicacional												
Propuesta, elaboración y aprobación de diseño campaña multimedia												
Elaboración de material informativo gráfico y spots audiovisuales												
Revisión de material informativo gráfico												
Revisión de spots audiovisuales												
Entrega final del Proyecto a CONRED												

Fuente: Elaboración Propia.



## 2.10. Financiamiento

Para realizar el Plan de comunicación estratégica, gran parte del porcentaje de gastos fue asumido por la estudiante Camila Isabela García Méndez. La información de los productos comunicacionales se contó con los protocolos establecidos por la OMS, OPS, MPSPAS, el Gobierno de Guatemala y La Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED). Respecto a la capacitación sobre acción humanitaria y normas complementarias para la prevención del COVID-19 en el área de trabajo se contó con la participación gratuita de los colaboradores en las áreas de salud, comunicación y trabajo social.

## 2.11. Presupuesto

Estrategia	Financiamiento	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Gestión de información y Diseño de protocolo institucional ante COVID-19	Estudiante Camila García	1	-Q 2.400,00-	-Q 2.400,00-
Diseño de infografía del protocolo institucional de conocimiento, prevención y acción ante COVID-19	Estudiante Camila García	4	-Q 500,00-	-Q 2.000,00-
Elaboración de spots audiovisuales del Protocolo Institucional ante COVID-19	Estudiante Camila García	2	-Q 1,000,00-	-Q 2.000,00-
Afiche o material informativo gráfico protocolo institucional de conocimiento, preparación y acción ante COVID-19	Estudiante Camila García	4	-Q 500,00-	-Q 2.000,00-
Impresiones de material durante la realización del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS)	Estudiante Camila García	20	-Q 15,00-	-Q 300,00-
Diseño de Material informativo del sistema escalonado de respuesta	Estudiante Camila García	1	Q 500,00	-Q 500,00-
Asesoría de comunicación interna y organizacional	Estudiante Camila García	1	-Q - -	-Q - -
				<b>-Q 9.200,00-</b>

Fuente: Elaboración Propia.

## 2.12. Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficio
<p>A. BENEFICIARIOS PRIMARIOS:</p> <p>1. Oficinas Centrales y Sedes Regionales del Norte y Oriente de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED-.</p>	<p>La institución contará con un plan de comunicación estratégica interna para el fortalecimiento de la cultura de prevención ante amenazas y protocolo institucional para preparación, prevención y respuesta ante el COVID-19.</p> <p>Estos productos comunicacionales e informativos pueden ser compartidos a la población guatemalteca, en las áreas urbanas y rurales del país, por las herramientas de comunicación institucionales o de forma impresa específicamente en la sedes regionales del norte y oriente que la integran los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz, su fin es promover recomendaciones o protocolo institucional de conocimiento, preparación y acción ante COVID-19.</p>
<p>B. BENEFICIARIOS SECUNDARIOS:</p> <p>3. Estudiante Camila Isabela García Méndez</p> <p>4. Población Guatemalteca</p>	<p>Elaboración del diagnóstico y plan estratégico de comunicación para la implementación de las propuestas comunicacionales ejecutadas en este proyecto, sirve para el crecimiento profesional y humano de la estudiante.</p> <p>Extensión del proyecto a la población guatemalteca.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

### 2.13. Recursos Humanos

Durante la fase de ejecución del Plan de Comunicación estratégico en CONRED, colaboradores de la institución e independientes apoyaron para la realización del proyecto.

Colaboradores	Cargo	Actividad
M.A. David de León Villeda	Director de Comunicación Social en la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED).	Asesoría, recomendaciones, con materiales informativos y aprobación de los materiales trabajados durante el periodo de práctica profesional y fase de ejecución del proyecto.
Locutores	Profesionales en el área de Locución.	Apoyo en ejecutar la locución para la elaboración del material audiovisual.
<b>Estudiante</b> <b>Camila Isabela García Méndez</b> Supervisor EPS Coordinador/ Subcoordinador ECC-USAC	Estudiante	Elaboración, implementación y ejecución de Diagnóstico y plan estratégico de comunicación.

Fuente: Elaboración Propia.

### 2.14. Áreas Geográficas de Acción

El Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se realizó en la Dirección de Comunicación Social de la Secretaría Ejecutiva de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres SE-CONRED.

El proyecto está dirigido a los colaboradores de CONRED, se propone su extensión a las sedes regionales del norte y oriente en los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz y población guatemalteca.

## 2.15. Cuadro comparativo de la Estrategia

Actividad o producto comunicacional	Objetivos Específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área Geográfica de Impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
<b>Diseño Imagen Ilustración 1</b>	Invitar a los colaboradores de CONRED, a participar en la encuesta para la elaboración del plan digital.	Q500.00	Comunicadora social y diseñadora gráfico.	En oficinas centrales y sedes regionales del norte y oriente integradas por los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.	Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina o campo de acción comunitario y población guatemalteca.	Primera semana de Julio de 2020.
<b>Diseño Afiche Ilustración 2</b>	Presentar a los colaboradores de CONRED, el Protocolo Institucional de conocimiento, protección y acción ante el COVID-19.	Q 500.00	Comunicadora social y diseñadora gráfico.	En oficinas centrales y sedes regionales del norte y oriente integradas por los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.	Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina o campo de acción comunitario y población guatemalteca.	Tercera semana de agosto de 2020.
<b>Diseño Imagen Ilustración 3</b>	Incentivar a los colaboradores de CONRED, para poner en práctica el Protocolo Institucional de conocimiento, protección y acción ante el COVID-19.	Q 500.00	Comunicadora social y diseñadora gráfica.	En oficinas centrales y sedes regionales del norte y oriente integradas por los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.	Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina o campo de acción comunitario y población guatemalteca.	Cuarta semana de agosto de 2020.
<b>Diseño Infografía Ilustración 4</b>	Informar sobre el coronavirus y sus síntomas, así como la ruta a seguir si se presentan síntomas relacionados al COVID-19.	Q 500.00	Comunicadora social y diseñadora gráfica.	En oficinas centrales y sedes regionales del norte y oriente integradas por los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.	Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina o campo de acción comunitario y población guatemalteca.	Cuarta semana de agosto de 2020.
<b>Material digital video Institucional 1</b>	Informar sobre recomendaciones en temporada de lluvias y acciones respecto a su vinculación con la actual situación por COVID-19.	Q 1,000.00	Comunicadora social y diseñadora gráfica.	En oficinas centrales y sedes regionales del norte y oriente integradas por los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.	Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina o campo de acción comunitario y población guatemalteca.	Quinta semana de agosto de 2020.

Fuente: Elaboración Propia.

Actividad o producto comunicacional	Objetivos Específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área Geográfica de Impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
<b>Diseño Afiche Ilustración 5</b>	Divulgar las medidas de prevención ante COVID-19 en el área de trabajo, compartiendo las recomendaciones para desinfectar el mobiliario y equipo de oficina y con quién abocarse para solicitar los insumos necesarios.	Q 500.00	Comunicadora social y diseñadora gráfica.	En oficinas centrales y sedes regionales del norte y oriente integradas por los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.	Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina o campo de acción comunitario y población guatemalteca.	Cuarta semana de agosto de 2020.
<b>Diseño Vinil Ilustración 6</b>	Brindar consejos de higiene y desinfección para los colaboradores que abordan vehículos durante su jornada laboral.	Q 500.00	Comunicadora social y diseñadora gráfica.	En oficinas centrales y sedes regionales del norte y oriente integradas por los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.	Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina o campo de acción comunitario y población guatemalteca.	Primera semana de septiembre de 2020.
<b>Diseño Afiche Ilustración 7</b>	Medidas de prevención para el personal que trabaja en el campo.	Q 500.00	Comunicadora social y diseñadora gráfica.	En oficinas centrales y sedes regionales de oriente integradas por los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.	Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina o campo de acción comunitario y población guatemalteca.	Primera semana de septiembre de 2020.
<b>Kit comunicacional Material digital video Institucional 2</b>	Promover recomendaciones a las autoridades departamentales y municipales en temporada de lluvias.	Q 1,000.00	Comunicadora social y diseñadora gráfica.	En oficinas centrales y sedes regionales del norte y oriente integradas por los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.	Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina o campo de acción comunitario y población guatemalteca.	Primera semana de septiembre de 2020.
<b>Kit comunicacional Diseño de Infografía Ilustración 8</b>	8.Sistema Escalonado de Respuesta ante situaciones de emergencia o desastre.	Q 500.00	Comunicadora social y diseñadora gráfica.	En oficinas centrales y sedes regionales del norte y oriente integradas por los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.	Colaboradores de CONRED que su labor se desarrolla en oficina o campo de acción comunitario y población guatemalteca.	Primera semana de septiembre de 2020.
<b>Diseño Infografía Ilustración 9</b> <b>Diseño de Imagen Ilustración 10</b>	Medidas de precaución al llegar a casa para protección de la población más vulnerable. Recomendaciones para detener la propagación del virus durante el proceso de reincorporación social a las actividades durante la pandemia por COVID-19	Q 1,000.00	Comunicadora social y diseñadora gráfica.	En oficinas centrales y sedes regionales del norte y oriente integradas por los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.	Dirección de Comunicación Social de la SE-CONRED, Delegados Departamentales, colaboradores de CONRED y población guatemalteca.	Tercera semana de septiembre de 2020

Fuente: Elaboración Propia.

## CAPÍTULO 3

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### Estrategias y acciones desarrolladas

##### Estrategia No. 1

Elaborar material gráfico de recomendaciones a nivel interno sobre ‘*Protocolo institucional de conocimiento, preparación y acción ante COVID-19*’.

#### Objetivo comunicacional

Brindar material informativo sobre medidas sanitarias y normas de prevención ante COVID-19, en el área de trabajo, generando la sensibilización y participación del personal de CONRED, tomando en cuenta su relación con instituciones público-privadas.

#### Descripción

Se realizaron materiales informativos gráficos en formato digital sobre la importancia de un protocolo institucional para el conocimiento, preparación y acción ante COVID-19, vinculado a la labor que realiza sobre síntomas, casos leves, casos graves, la importancia de desinfectar mobiliario y equipo en el área de trabajo, medidas de prevención para el personal de las sedes departamentales, locales y regionales, la desinfección de los vehículos que utiliza la entidad y medidas de precaución al llegar a casa.

#### Acciones desarrolladas

Creación de material informativo digital y diseño de material gráfico para la difusión del protocolo institucional de conocimiento, preparación y acción ante COVID-19.

### 3.1. Realización de infografía sobre protocolo institucional de conocimiento, preparación y respuesta ante COVID-19

<p><b>3.1.1. Objetivo de la actividad</b></p>	<p>Presentar una serie de recomendaciones con base al plan piloto del protocolo institucional ante COVID-19, basado en las recomendaciones de que ha emitido la OMS Y OPS, así como los lineamientos técnicos que ha socializado el MSPAS y el Mintrab para el conocimiento, preparación y acción ante el coronavirus, estableciendo diferencias entre síntomas comunes, casos graves, población vulnerable, transmisión del virus y recomendaciones generales.</p>
<p><b>3.1.2. Medio utilizado</b></p>	<p><i>Grupos de WhatsApp y correo electrónico, se recomienda su difusión por redes sociales, pantallas digitales o impresa en para el tablero de anuncios institucional.</i></p>
<p><b>3.1.3. Área geográfica de impacto</b></p>	<p>Oficinas centrales de SE-CONRED y sedes regionales del norte y oriente que lo integran los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.</p>
<p><b>3.1.4. Presupuesto de acción</b></p>	<p style="text-align: right;">Q 500.00</p>

### 3.1.5. Comprobación del material

**PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE CONOCIMIENTO, PREPARACIÓN Y ACCIÓN ANTE COVID-19**

Se ha elaborado el protocolo institucional de conocimiento, preparación y acción ante COVID-19, basado en las recomendaciones que ha emitido la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de Salud (OPS), así como los lineamientos técnicos que ha socializado el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) y el Ministerio de Trabajo y Prevención Social.

**CONÓCELO** COVID-19 ES UNA ENFERMEDAD RESPIRATORIA QUE SE IDENTIFICÓ POR PRIMERA VEZ EN WUHAN, CHINA. ACTUALMENTE, LA PROPAGACIÓN SE DA PRINCIPALMENTE DE PERSONA A PERSONA.

**SÍNTOMAS COMUNES**

- FIEBRE
- TOS SECA
- CANSANCIO

**CASOS GRAVES**

- FIEBRE ALTA
- NEUMONÍA
- INSUFICIENCIA RESPIRATORIA AGUDA

Los síntomas podrían aparecer de 1 a 12 días luego de la exposición al virus.

**¿QUIÉNES ESTÁN EN MAYOR RIESGO DE ENFERMARSE GRAVEMENTE?**

- ADULTOS MAYORES DE 60 AÑOS.
- PERSONAS CON ENFERMEDADES PREEXISTENTES COMO DIABETES O CARDIOPATÍAS.

**¿CÓMO SE TRANSMITE?**

- POR CONTACTO PERSONAL CERCANO CON UNA PERSONA INFECTADA.
- A TRAVÉS DE PERSONAS INFECTADAS AL TOSER O ESTORNUDAR.
- AL TOCAR OBJETOS O SUPERFICIES CONTAMINADAS Y LUEGO TOCARSE LA BOCA, LA NARIZ O LOS OJOS.

HASTA EL MOMENTO, NO HAY VACUNA NI TRATAMIENTO ESPECÍFICO, SOLO TRATAMIENTO DE LOS SÍNTOMAS. LOS CASOS GRAVES PUEDEN NECESITAR OXÍGENO SUPLEMENTARIO Y VENTILACIÓN MECÁNICA.

**RECOMENDACIONES GENERALES**

- LAVA TUS MANOS CON FRECUENCIA
- USA MASCARILLA
- MANTÉN TU DISTANCIA (2 m)

**CÓNOCELO - PREPÁRATE - ACTÚA**  
TU SALUD ES PRIMERO

SÍGUEENOS EN [www.conred.gob.gt](http://www.conred.gob.gt)

Ilustración 2 gestión de información y diseño de infografía: Camila Isabela García Méndez, EPSL, ECC, USAC, 2020.

[https://drive.google.com/file/d/1yxomZmJYxbasR6k\\_He38Kw45dIeuh96O/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1yxomZmJYxbasR6k_He38Kw45dIeuh96O/view?usp=sharing)



### 3.2. Elaboración de infografía sobre recomendaciones para desinfectar el mobiliario y equipo de oficina ante COVID-19

<p><b>3.2.1. Objetivo de la actividad</b></p>	<p>Difundir información sobre recomendaciones básicas para mantener medidas de higiene en el área de trabajo.</p>
<p><b>3.2.2. Medio utilizado</b></p>	<p>Grupos de <i>WhatsApp</i> y <i>correo electrónico</i>. Se recomienda su difusión por redes sociales, pantalla digital e impresa para el tablero de anuncios institucional.</p>
<p><b>3.2.3. Área geográfica de impacto</b></p>	<p>Oficinas centrales de SE-CONRED y sedes regionales del norte y oriente que integran los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.</p>
<p><b>3.2.4. Presupuesto de acción</b></p>	<p style="text-align: right;">Q 500.00</p>

### 3.2.5. Comprobación del material

**RECOMENDACIONES PARA DESINFECTAR EL MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA ANTE COVID-19**

1 ESCRITORIOS  
2 MESAS  
3 COMPUTADORAS Y TABLETS  
4 IMPRESORA  
5 PLANTA TELEFÓNICA Y CELULAR

Recuerda desinfectar antes y después de utilizarlos, al menos una o dos veces al día.  
Se recomienda que solamente la persona que utiliza el equipo sea quién manipule los mismos para mantener la distancia social necesaria.

**ALGUNOS INSUMOS QUE PUEDES UTILIZAR PARA MANTENER TU ÁREA DE TRABAJO LIMPIA**

DESINFECTANTE  
PAÑOS  
ALCOHOL ANTIBACTERIAL EN SPRAY O GEL

**CÓNOCELO - PREPÁRATE - ACTÚA**

JUNTOS DETENGAMOS LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19

SÍGUENOS EN [www.conred.gob.gt](http://www.conred.gob.gt)

CONRED  
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DEL RIESGO DE EMERGENCIAS  
GUATEMALA, C.A.

Ilustración 3 gestión de información y diseño de infografía: Camila Isabela García Méndez, EPSL, ECC, USAC, 2020.

[https://drive.google.com/file/d/1S1w4DfZVB\\_bALYgxMifwIVa1kIid9xiQ/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1S1w4DfZVB_bALYgxMifwIVa1kIid9xiQ/view?usp=sharing)

### 3.3. Diseño de vinil informativo sobre consejos de higiene y desinfección en los vehículos ante COVID-19

<p><b>3.3.1. Objetivo de la actividad</b></p>	<p>Promover recomendaciones básicas de higiene y desinfección en los vehículos para detener la propagación del COVID-19.</p>
<p><b>3.3.2. Medio utilizado</b></p>	<p>Grupos de <i>WhatsApp</i> y <i>correo electrónico</i>. Se recomienda su difusión por <i>redes sociales, pantalla digital e impresa para el tablero de anuncios institucional</i>.</p>
<p><b>3.3.3. Área geográfica de impacto</b></p>	<p>Oficinas centrales de SE-CONRED y sedes regionales del norte y oriente que integran los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.</p>
<p><b>3.3.4. Presupuesto de acción</b></p>	<p style="text-align: center;">Q 500.00</p>

### 3.3.5. Comprobación del material

**CONSEJOS DE HIGIENE Y DESINFECCIÓN EN LOS VEHÍCULOS ANTE COVID-19**

-  **1** Lávate las manos con agua y jabón antes de ingresar y al salir del vehículo.
-  **2** Recuerda mantener el distanciamiento social.
-  **3** Se recomienda contar siempre con alcohol en gel para el piloto y los acompañantes.
-  **4** El piloto y los acompañantes deben utilizar la mascarilla en todo momento.
-  **5** Ocupar el vehículo hasta un 50% de su capacidad.
-  **6** Trata de limpiar todos los días lo que toques con las manos, timón y sillones.

**CÓNOCELO - PREPÁRATE - ACTÚA**  
JUNTOS DETENGAMOS LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19

 **CONRED**  
COMITÉ NACIONAL DE RESPUESTA DE EMERGENCIAS  
GUATEMALA, C.A.

SÍGUENOS EN  
www.conred.gob.gt



Ilustración 4 gestión de información y diseño de Vinil: Camila Isabela García Méndez, EPSL, ECC, USAC, 2020.

<https://drive.google.com/file/d/1c6wNhRZ1BTemBIYEIfTPCMZrG4KZnS8W/view?usp=sharing>

**3.4. Creación de afiche para brindar recomendaciones  
a nivel departamental y municipal las medidas básicas de protección ante  
COVID-19**

<p><b>3.4.1. Objetivo de la actividad</b></p>	<p>Comunicar medidas de protección ante COVID-19, por medio de una serie de recomendaciones para el personal que trabaja en campo.</p>
<p><b>3.4.2. Medio utilizado</b></p>	<p><i>Grupos de WhatsApp y correo electrónico. Se recomienda su difusión por redes sociales, pantalla digital e impresa para el tablero de anuncios institucional.</i></p>
<p><b>3.4.3. Área geográfica de impacto</b></p>	<p>Oficinas centrales de SE-CONRED y sedes regionales del norte y oriente que integran los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.</p>
<p><b>3.4.4. Presupuesto de acción</b></p>	<p align="center">Q 500.00</p>

### 3.4.5. Comprobación del material



Ilustración 5 gestión de información y diseño de afiche: Camila Isabela García Méndez, EPSL, ECC, USAC, 2020.

<https://drive.google.com/file/d/16ctgjV6VonKeCMLd-qCt3X7WempSQ7wA/view?usp=sharing>

### 3.5. Elaboración de infografía sobre medidas de precaución al llegar a casa ante COVID-19

<p><b>3.5.1. Objetivo de la actividad</b></p>	<p>Informar sobre medidas de precaución al llegar a casa para la protección de la población vulnerable, las familias y el personal de CONRED.</p>
<p><b>3.5.2. Medio utilizado</b></p>	<p>Grupos de <i>WhatsApp</i> y <i>correo electrónico</i>. Se recomienda su difusión por <i>redes sociales, pantalla digital e impresa para el tablero de anuncios institucional</i>.</p>
<p><b>3.5.3. Área geográfica de impacto</b></p>	<p>Oficinas centrales de SE-CONRED y sedes regionales del norte y oriente que integran los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.</p>
<p><b>3.5.4. Presupuesto de acción</b></p>	<p style="text-align: center;">Q 500.00</p>

### 3.5.5. Comprobación del material

## MEDIDAS DE PRECAUCIÓN AL LLEGAR A CASA ANTE COVID-19

Limpia la suela de tus zapatos o párate en una toalla con agua clorada antes de entrar a tu casa.

No toques nada hasta que te laves las manos con agua y jabón por 20-30 segundos.

Utiliza ropa limpia al llegar a casa y coloca dentro de una bolsa plástica la ropa que has utilizado para su lavado.

Recuerda bañarte o lavarte bien la cara, manos y brazos.

Si tienes vehículo trata de limpiar el interior todos los días.

Evita recibir visitas.

Se recomienda dejar en una caja: bolsa, cartera, llaves, maletines o similares, y limpiar con cloro las superficies.

Limpia con un desinfectante especial el teléfono celular o los anteojos (si usas).

Para la limpieza de tu hogar utiliza agua clorada específicamente en los baños, manecillas de puertas, mesas y pisos del hogar.

Recuerda no compartir cubiertos ni objetos personales.

SÍGUENOS EN [www.conred.gob.gt](http://www.conred.gob.gt)

CONRED  
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA  
ENFERMEDAD COVID-19  
GUATEMALA, C.A.

Ilustración 6 gestión de información y diseño de infografía: Camila Isabela García Méndez, EPSL, ECC, USAC, 2020.

<https://drive.google.com/file/d/1Mir0jIghQ-2jEOppsRXP0gZtr6HsKi-j/view?usp=sharing>



## **Estrategia No. 2**

Campana de comunicaci3n interna para promover la importancia de conocer, prepararse y actuar ante COVID-19.

### **Objetivo comunicacional**

Brindar material gr1fico digital sobre medidas sanitarias y normas de prevenci3n ante COVID-19, promoviendo la integraci3n y cultura organizacional para la protecci3n del personal de CONRED.

### **Descripci3n**

Se realizaron materiales informativos gr1ficos en formato digital para fomentar la participaci3n en el diagn3stico de comunicaci3n para conocer la labor del personal de CONRED y sus percepciones ante la pandemia, dise1o de imagen para la sensibilizaci3n del conocer, prepararse y actuar con base a las recomendaciones establecidas en el material informativo, gr1fico y digital sobre el protocolo institucional ante COVID-19 y consejos para detener la propagaci3n del virus ante la reactivaci3n econ3mica del pa1s para concientizar a la importancia del seguimiento de las recomendaciones y medidas sanitarias.

### **Acciones desarrolladas**

Creaci3n de material gr1fico digital para promover el protocolo institucional de conocimiento, preparaci3n y acci3n ante COVID-19.

**3.6. Elaboración de banner digital para concientizar al personal de CONRED sobre la importancia del protocolo institucional de conocimiento, preparación y acción ante COVID-19**

<p><b>3.6.1. Objetivo de la actividad</b></p>	<p>Promover medidas sanitarias, fortalecer la cultura organizacional de CONRED y concientizar sobre la importancia del protocolo institucional de conocimiento, preparación y acción ante COVID-19.</p>
<p><b>3.6.2. Medio utilizado</b></p>	<p>Grupos de <i>WhatsApp</i> y <i>correo electrónico</i>, se recomienda su difusión por redes sociales.</p>
<p><b>3.6.3. Área geográfica de impacto</b></p>	<p>Oficinas centrales de SE-CONRED y sedes regionales del norte y oriente que lo integran los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.</p>
<p><b>3.6.4. Presupuesto de acción</b></p>	<p>Q 500.00</p>

### 3.6.5. Comprobación del material



Ilustración 7 gestión de información y diseño de banner: Camila Isabela García Méndez, EP SL, ECC, USAC, 2020.

[https://drive.google.com/file/d/19077nAfg\\_Ba2yl461rkQtOZhSacwU98Q/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/19077nAfg_Ba2yl461rkQtOZhSacwU98Q/view?usp=sharing)

**3.7. Elaboración de banner para concientizar sobre la importancia de no flexibilizar las medidas de protección ante COVID-19**

<p><b>3.7.1. Objetivo de la actividad</b></p>	<p>Concientizar al personal de CONRED y población guatemalteca, sobre la importancia de continuar con las medidas sanitarias ante COVID-19 con relación a la reactivación económica del país.</p>
<p><b>3.7.2. Medio utilizado</b></p>	<p>Grupos de <i>WhatsApp</i> y <i>correo electrónico</i>, se recomienda su difusión por <i>redes sociales</i>.</p>
<p><b>3.7.3. Área geográfica de impacto</b></p>	<p>Oficinas centrales de SE-CONRED y sedes regionales del norte y oriente que lo integran los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.</p>
<p><b>3.7.4. Presupuesto de acción</b></p>	<p align="center">Q 500.00</p>

### 3.7.5. Comprobación del material



Ilustración 8 gestión de información y diseño de imagen: Camila Isabela García Méndez, EPSL, ECC, USAC, 2020.

[https://drive.google.com/file/d/1Z8kMW4aNfaByc06rEmVms9FRtZ\\_KFUNU/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Z8kMW4aNfaByc06rEmVms9FRtZ_KFUNU/view?usp=sharing)

### **Estrategia No. 3**

Creación y diseño del *Kit comunicacional temporada de lluvias y COVID-19*.

#### **Objetivo comunicacional**

Elaborar y promover material informativo y gráfico digital sobre recomendaciones en temporada de lluvias y su vinculación al evento sanitario por COVID-19, haciendo énfasis en las medidas sanitarias y normas de prevención ante la activación de ambos eventos hacia una cultura de prevención ante desastres o situaciones de emergencia.

#### **Descripción**

Se realizaron materiales informativos gráficos en formato digital para dar a conocer y fortalecer la importancia del sistema escalonado de respuesta de CONRED, establecido en el PNR, ante cualquier situación de emergencia o desastre y protocolo específico por temporada de lluvias 2020.

Asimismo, con base en los boletines institucionales con recomendaciones se complementó el material audiovisual de recomendaciones en temporada de lluvias para las autoridades municipales, departamentales y población guatemalteca.

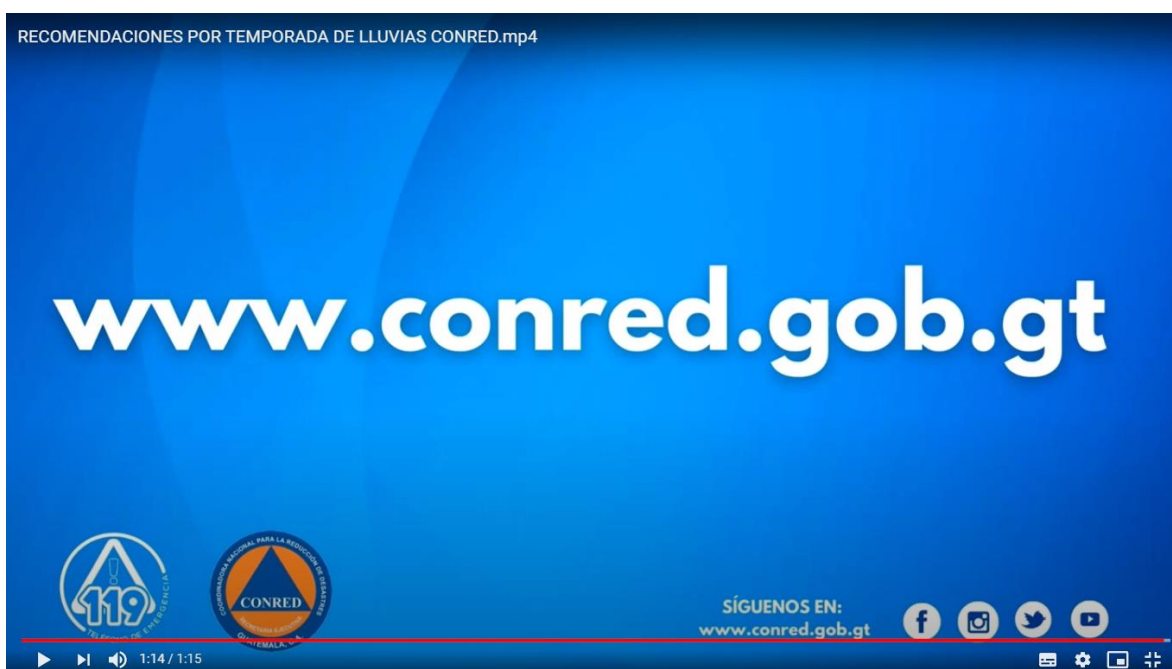
#### **Acciones desarrolladas**

Elaboración de material gráfico digital y videos institucionales para comunicar y obtener un mayor alcance del protocolo específico por temporada de lluvias 2020 de la Coordinadora Nacional Para la Reducción de Desastres –CONRED-.

### 3.8. Producción de video institucional sobre recomendaciones en temporada de lluvias y su vinculación con la actual situación ante COVID-19

<p><b>3.8.1. Objetivo de la actividad</b></p>	<p>Informar sobre recomendaciones en temporada de lluvias para conseguir un mayor alcance de difusión para la prevención de la población guatemalteca y colaboradores de CONRED.</p> <p>Este material audiovisual animado contribuye a la mayor comprensión de la información para el público que obtiene información por medios digitales y promueve el posicionamiento de la entidad gubernamental.</p>
<p><b>3.8.2. Medio utilizado</b></p>	<p>Grupos de <i>WhatsApp</i> y <i>correo electrónico</i>. Se recomienda su difusión por <i>redes sociales</i>.</p>
<p><b>3.8.3. Área geográfica de impacto</b></p>	<p>Oficinas centrales de SE-CONRED y sedes regionales del norte y oriente que integran los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.</p>
<p><b>3.8.4. Presupuesto de acción</b></p>	<p style="text-align: center;">Q 1,000.00</p>

### 3.8.5. Comprobación del material



Video institucional 9 gestión de información y producción audiovisual: Camila Isabela García Méndez, EPSL, ECC, USAC, 2020.

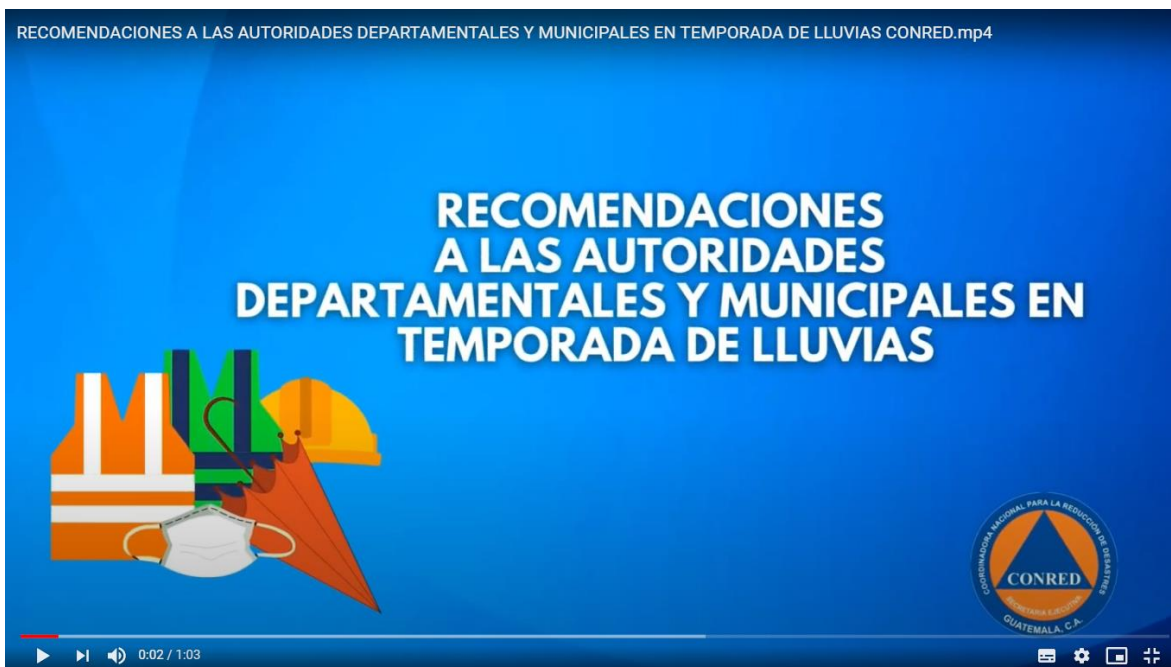
[https://drive.google.com/file/d/1sr6XQc1M3glz3WsOhE\\_ZpNXjnpJRvN6f/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1sr6XQc1M3glz3WsOhE_ZpNXjnpJRvN6f/view?usp=sharing)



### 3.9. Producción de video institucional sobre recomendaciones a las autoridades departamentales y municipales en temporada de lluvias y su vinculación con la actual situación ante COVID-19

<p><b>3.9.1. Objetivo de la actividad</b></p>	<p>Informar sobre recomendaciones en temporada de lluvias a las autoridades departamentales y municipales para fortalecer la respuesta de las autoridades ante la gestión de riesgo a desastres en temporada de lluvias para la prevención de la población guatemalteca y colaboradores de CONRED.</p> <p>Este producto audiovisual animado contribuye a la mayor comprensión de la información para el público que obtiene información por medios digitales y promueve el posicionamiento de la entidad gubernamental.</p>
<p><b>3.9.2. Medio utilizado</b></p>	<p>Grupos de <i>WhatsApp</i> y <i>correo electrónico</i>, se recomienda su difusión por <i>redes sociales</i>.</p>
<p><b>3.9.3. Área geográfica de impacto</b></p>	<p>Oficinas centrales de SE-CONRED y sedes regionales de las regiones del norte y oriente que integran los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.</p>
<p><b>3.9.4. Presupuesto de acción</b></p>	<p style="text-align: center;">Q 1,000.00</p>

### 3.9.5. Comprobación del material



Video institucional 10 gestión de información y producción audiovisual: Camila Isabela García Méndez, EPSL, ECC, USAC, 2020.

[https://drive.google.com/file/d/1Q3AvI-WYVUq0j4D3C3hRCTIOs2gX\\_A0j/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1Q3AvI-WYVUq0j4D3C3hRCTIOs2gX_A0j/view?usp=sharing)

### 3.10. Elaboración de infografía sobre sistema escalonado de respuesta de CONRED

<p><b>3.10.1. Objetivo de la actividad</b></p>	<p>Informar y ofrecer un medio de consulta sobre el sistema escalonado de respuesta ante emergencias o desastres estableciendo en el Plan Nacional de Respuesta –PNR- de la Coordinadora Nacional contra la reducción de desastres –CONRED-.</p>
<p><b>3.10.2. Medio utilizado</b></p>	<p>Grupos de <i>WhatsApp</i> y <i>correo electrónico</i>. Se recomienda su difusión por <i>redes sociales, pantalla digital e impresa para el tablero de anuncios institucional</i>.</p>
<p><b>3.10.3. Área geográfica de impacto</b></p>	<p>Oficinas centrales de SE-CONRED y sedes regionales de las regiones del norte y oriente que integran los departamentos de Zacapa, Chiquimula, El Progreso, Izabal, Alta Verapaz y Baja Verapaz.</p>
<p><b>3.10.4. Presupuesto de acción</b></p>	<p style="text-align: center;">Q 500.00</p>



### 3.10.5. Comprobación del material

## SISTEMA ESCALONADO DE RESPUESTA

La comunicación escalonada entre las Coordinadoras Locales, Municipales y Departamentales para la Reducción de Desastres -COLRED, COMRED y CODRED-, es necesaria para la atención a los guatemaltecos afectados durante la temporada de lluvias o situaciones de Emergencia.

- 1 COLRED**  
AL momento de una situación de Emergencia o Desastre -RED-, se activa la COLRED para dar una respuesta local inmediata, pero si está sobrepasa las capacidades se solicita el apoyo de la municipalidad correspondiente.
- 2 COMRED**  
Se activa la COMRED para atender a una o varias comunidades que registren daños por una situación RED, si está sobrepasa la capacidad de respuesta se solicita el apoyo del siguiente escalón.
- 3 CODRED**  
Cuando se registran daños en uno o varios municipios, se activa la CODRED, pero si la situación de Emergencia, RED sobrepasa las capacidades de respuesta del departamento se solicita apoyo al siguiente escalón.
- 4 CORRED**  
La CORRED se activa cuando uno o varios departamentos de su jurisdicción registran daños por una situación RED, si está sobrepasa la capacidad de respuesta se solicita el apoyo a nivel nacional.

**¡Prevenir para vivir!**



SÍGUENOS EN  
www.conred.gob.gt




Ilustración 11 gestión de información y diseño de infografía: Camila Isabela García Méndez, EPSL, ECC, USAC, 2020.

[https://drive.google.com/file/d/1hb7ABQIL\\_EGKte9Wv6ZpfIAgixSXGgjb/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1hb7ABQIL_EGKte9Wv6ZpfIAgixSXGgjb/view?usp=sharing)

### 3.12. Actividades y calendarización

ACTIVIDADES	Cronograma –EPSL- 2020									
	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Inicio de EPS	■									
Propedéutico	■	■								
Entrega de CV		■								
Inicio de actividades virtuales		■								
Asignación de grupos			■							
Elaboración primera fase del diagnóstico			■	■	■					
Recolección información			■	■	■					
Realización encuestas				■						
Entrega de primera fase del Diagnóstico				■						
Entrega de correcciones					■					
Elaboración segunda fase del diagnóstico					■	■	■	■	■	
Entrega del diagnóstico fase 2							■			
Entrega de correcciones de la segunda fase							■	■		
Elaboración y entrega informe final 3							■	■	■	
<b>CONFERENCIAS VIRTUALES</b>										
Videoconferencia: Lic. Yoshiro Gómez Tema: "Creatividad para Radio"				■						
Videoconferencia: Licda. Brenda Chacón Tema: "Comunicación Organizacional"				■						
Videoconferencia: Lic. Jonathan Mejía Tema: "Comunicación en tiempos de crisis"				■						
Videoconferencia: Lic. Sergio Rinaldi Tema: "Los grandes Retos de nuestra profesión ante la crisis mundial y las nuevas tecnologías"				■						
Videoconferencia: Licda. Sandra Corzo Tema: "Árbol de Problemas y el FODA"				■						
Videoconferencia: M.A Walter Pérez				■						
Videoconferencia: Licda. Krista Ramírez Tema: "Enfoque Cualitativo y Cuantitativo"				■						
Videoconferencia: M.A. Evelin Hernández Tema: "Análisis de recopilación de Datos"				■						
Videoconferencia: Lic. Mynor Martínez Tema: "Herramientas digitales para la nueva comunicación"				■						
Videoconferencia: M.A. Evelin Morazán Tema: "Barreras de la Comunicación"				■						
Videoconferencia: Dr. José María Torres: Tema: Eficiencia de la Expresión Verbal en Video Conferencias Académicas.				■						
Videoconferencia: Publicista Raúl Urbina Tema: La radio en línea en la Nueva Era Digital					■					
Videoconferencia: Víctor Figueroa Tema: Salud y seguridad ocupacional y normas Complementarias para la Prevención de COVID-19 en los lugares de trabajo						■				
Videoconferencia: M.A. Maynor Amézquita Tema: Desarrollo de Plan de Comunicación							■			
Videoconferencia: Lic. Mynor Martínez Tema: Herramientas digitales para la ejecución del plan de comunicación							■			
Videoconferencia: Ricardo Girón Tema: Manejo de herramientas digitales y medios de comunicación en la actualidad							■			
Videoconferencia: M.A. Marvin Sarmientos Tema: Creando contenidos para redes sociales							■			
Videoconferencia: Flavio Pivaral Tema: Herramientas para estrategias de comunicación digital efectivas							■			
Videoconferencia: M.A. Jorge Roberto Morales Tema: El proceso de la estrategia de comunicación desde su concepto hasta la aplicación							■			
Videoconferencia: Licda. Edna Marroquín de León Tema: La importancia de la comunicación interna en tiempos de crisis							■			
Videoconferencia: M.A. Evelin Hernández Tema: ¿Cómo evaluar mi proyecto de comunicación?							■			
Videoconferencia: Licda. Krista Ramírez Tema: Organizar, controlar y concluir.							■			

## CONCLUSIONES

1. La coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED-, es una entidad gubernamental, cumple con la función de coordinación con otras instituciones públicas o empresas, así como organizaciones que trabajan en el país, el papel que realiza es de coordinación en prevención, mitigación, respuesta y recuperación luego que el país es afectado por algún desastre natural.
2. Respecto a la comunicación interna, es necesario implementar constantemente campañas para fomentar y fortalecer la información sobre prevención ante desastres naturales o situaciones de emergencia bajo los lineamientos información, educación y comunicación que establece CONRED. Por esa razón, este proyecto se plantea la importancia de la vinculación de amenazas o eventos para identificar y conocer las medidas de prevención para reducir la exposición de los colaboradores a contagios por COVID-19, durante la actual fase de mitigación.
3. CONRED realizó una campaña con una guía de bolsillo para cada trabajador, por lo que este plan pretende la actualización de información por medio de un protocolo institucional para un mayor alcance tanto en oficinas centrales y sedes regionales del norte y oriente, debido a que algunos de los departamentos más afectados en casos positivos por COVID-19, según datos del MSPAS se encuentran localizados en los departamentos que integran la región oriente como El progreso e Izabal.
4. Por medio de las sedes regionales, locales y departamentales se tiene mayor cobertura a la población guatemalteca, factor importante para la integración hacia una cultura de prevención para reducir la vulnerabilidad ante desastres naturales o situaciones de emergencia, Por lo tanto, es vital la capacitación y actualización constante de información ante prevención, mitigación y gestión de riesgo por medio de materiales informativos creados en formato digital, que pueden ser utilizados para su distribución en las diferentes plataformas digitales institucionales, Asimismo, pueden ser reproducidas por medios impresos para las sedes regionales, locales y departamentales o a nivel municipal.

## RECOMENDACIONES

1. Desarrollar más proyectos de comunicación en el que los destinatarios principales sean las sedes regionales, locales y departamentales en el interior del país, con el fin de establecer una comunicación para fortalecer la cultura de prevención, posicionamiento de los colaboradores de CONRED y reducir los niveles de riesgo y vulnerabilidad.
2. Impartir capacitaciones con mayor frecuencia para fortalecer el clima laboral y cultura organizacional esto es positivo ya que contribuye al desarrollo profesional y la identificación de los colaboradores con la institución, contribuyendo de manera positiva a mantener el posicionamiento institucional de CONRED a nivel nacional.
3. Implementar más proyectos enfocados a educación preventiva a niños y niñas a nivel nacional, debido a que actualmente alguna parte de la población, aún presentan dificultades en la comprensión de información de prevención y respuesta ante desastres o situaciones de emergencia que comparte CONRED, por lo que es más factible empezar a concientizar a la población a temprana edad y crear espacios de capacitación con mayor apertura para llegar a más sectores de la población.

## IV. REFERENCIAS

### BIBLIOGRÁFICAS

Biblioteca Sede OPS (2009). *Organización Panamericana de la Salud “Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta”*. Washington, D.C.

Biblioteca sede OPS (2020). *COVID-19 consejos para informar –guía para periodistas-* Washington, D.C.

BURIN, David, KARL, Istvan y LEVIN, Luis (2008). *Hacia una gestión participativa y eficaz. Manual con técnicas de trabajo grupal para organizaciones sociales*. Ediciones Ciccus, Buenos Aires.

Castells, Manuel (2009). *La galaxia de Internet*, Alianza Editorial, S. A., Madrid.

CONRED (2018). *Manual de organización y funciones SE-CONRED*. Guatemala.

CONRED (2019). *Proyecto: "Fortalecimiento de la Gobernanza de la Gestión de Riesgo de Desastres en Centroamérica". Memorial de labores tercer año de gobierno 2018-2019*. Con el Auspicio de: CONRED, CEPREDENAC Y SICA. Guatemala.

CONRED (2019). *Sistema de enlaces interinstitucionales*. Documento obtenido de acceso a la Información Pública de la SE-CONRED. Guatemala.

Desastres, C. N. (s.f.). *Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres*. Recuperado: [dechromeextension://oemmnrcbldboiebfnladdacbfmadadm/https://conred.gob.gt/site/documentos/base\\_legal/Ley\\_CONRED.pdf](https://conred.gob.gt/site/documentos/base_legal/Ley_CONRED.pdf).

Enz, Angélica et.al (2012). *Manual de Comunicación para Organizaciones Sociales: hacia una gestión estratégica y participativa*. Primera edición, Capital Federal: Asociación Civil Comunia.



FEAPS (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Edita: FEAPS Avda. General Perón, Madrid.

Galicia (2008). *Como elaborar el plan de comunicación*. Manuales Prácticos de la Pyme.

GERGEN, Kenneth J. y GERGEN, Mary. *Reflexiones sobre la construcción social*; Paidós, Madrid, 2011. Pág.28.

Hernández Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.).

INE (2019). *Principales resultados del Censo 2018: XII censo nacional de población y VII de vivienda*. Colaboración gráfica: Gobierno de Guatemala, FAO y UNFPA. Recuperado: [https://censopoblacion.gt/archivos/Principales\\_resultados\\_Censo2018.pdf](https://censopoblacion.gt/archivos/Principales_resultados_Censo2018.pdf).

INFORM (2018). *Índice para la gestión de riesgo INFORM (Evaluación de riesgo a desastres en Guatemala nivel municipal), Entidades relacionadas en el proyecto*: UNICEF PNUD, PMA, OCHA y CONRED. Guatemala.

Mata, María Cristina. (1985). *Nociones para pensar la comunicación y la cultura masiva*. La Crujía, Buenos Aires.

Mónica llanos encalada, mgs. (2016). *La cultura organizacional- eje de acción de la gestión humana*. Coedición Universidad ECOTEC.

Prieto Castillo, Daniel (1990). *Diagnóstico De Comunicación*. Editorial QUIPUS, Quito.

SE-CONRED (2010-2017). *Plan Nacional de Respuesta. Entidades relacionadas con el Proyecto: Suecia Sverige y PNUD*. Ciudad de Guatemala.

## E-GRAFÍAS

CONRED (2015). *Manual de gestión para la reducción del riesgo a los desastres en los procesos de desarrollo municipal. Entidad relacionada en el proyecto: PNUD.* Recuperado: <https://conred.gob.gt/site/documentos/proyexionacion/herr/MANUAL-GESTION-REDUCCIONRIESGO-ALOSDESASTRES-DESARROLLO MUNICIPAL. PDF>

CONRED (2015). *Manual para la organización de coordinadoras para la reducción de desastre. Entidad relacionada en el proyecto: PNUD.* Recuperado: <https://conred.gob.gt/site/documentos/proyexionacion/herr/MANUAL-ORGANIZACION-COORDINADORAS-REDUCCION-DESASTRES.pdf>

CONRED (2019). *Página Web Institucional de la Coordinadora Nacional para la reducción de Desastres –CONRED-.* Recuperado: <https://conred.gob.gt/site/786124>.

CONRED (2019). *Protocolo por amenazas de eventos sanitarios.* Recuperado: <https://conred.gob.gt/protocolo-amenazas-de-eventos-sanitarios-2/> 10 de agosto de 2020.

CONRED (2020). *Boletines informativos recomendaciones en temporada de lluvias.* Recuperado de: <https://conred.gob.gt/boletines-informativos/> 1 de septiembre de 2020.

CONRED (2020). Comunicado SE-CONRED confirma casos positivos de COVID-19. Recuperado: <https://twitter.com/ConredGuatemala/status/1270412436798128128/photo/1> 9 de junio de 2020.

CONRED (2020). *Protocolo específico por lluvias en la república de Guatemala 2020.* Recuperado: [https://conred.gob.gt/wpcontent/uploads/DCS\\_Protocolo\\_Especifico\\_por\\_Lluvias\\_2020.pdf](https://conred.gob.gt/wpcontent/uploads/DCS_Protocolo_Especifico_por_Lluvias_2020.pdf) 10 de agosto de 2020.

IGGS (2020). *Plan institucional de preparación y respuesta ante COVID-19.* Recuperado: <https://www.igssgt.org/wp-content/uploads/2020/08/Plan-institucional-de-preparacion-y-respuesta-ante-el-COVID-19-IGSS.pdf> 17 de agosto de 2020.

Ilifebelt (2015). *Alcance de las Redes Sociales a Nivel Centroamericano.* Recuperado: <https://ilifebelt.com/> 10 de agosto de 2020.

MEDIOS (2020). *Tarifario de Medios*. Recuperado: <http://ikimedios.com/tarifario/?fbclid=IwAR0t7VDGTbCeSrc16U3zjmCPfYWH4graGiTBoyfy5-FgVDVyYTFXkNuuRQI> 31 de agosto de 2020.

Milán, M. A. (2017). Estrategias de comunicación para el fortalecimiento de “CONRED RADIO” de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres CONRED. Guatemala: USAC.

MSPAS (2020). *Semáforo Casos COVID-19 en Guatemala*. Recuperado: <https://covid19.gob.gt/semaforo.html> 31 de agosto de 2020.

OMS (2020). *Página Web Institucional Organización Mundial de la Salud –OMS-*. Recuperado: <https://www.who.int/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019> 30 de junio de 2020.

SOY USAC (2020). *El coronavirus está dejando efectos iguales o peores que un huracán*. Recuperado: <https://soy.usac.edu.gt/?p=11962> 30 de junio de 2020.

VIU (2019). *¿Qué es la observación no participante y que uso tiene?* Recuperado: <https://www.universidadviu.com/la-observacion-no-participante-usos/> 17 de junio de 2020.

# **V. ANEXOS**

## A. CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO  
DE LA LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
ENTREVISTA PARA DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL  
COORDINADORA NACIONAL PARA LA REDUCCCIÓN DE DESASTRES (CONRED)  
REALIZADA POR LA ESTUDIANTE: CAMILA ISABELA GARCÍA MÉNDEZ.



### **Entrevistados (das):**

M.A. David de León Villeda

### **Puesto:**

Director de Comunicación Social.

**Institución:** La Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED).

**Departamento:** Dirección de Comunicación Social.

**Instrumento:** Cuestionario.

**Canal de comunicación:** Entrevista vía telefónica.

La siguiente entrevista tiene como objetivo conocer las estrategias comunicación interna y organizacional que desempeña la Dirección de Comunicación Social de CONRED, para posteriormente realizar un diagnóstico comunicacional que permita crear un plan estratégico de comunicación para contribuir a los fines de la institución.

### **1. ¿Podría definir el papel de CONRED en la sociedad guatemalteca, respecto a los objetivos y alcances institucionales?**

CONRED cumple con la función de coordinación con otras instituciones públicas o empresas, así como organizaciones que trabajan en el país, el papel que realiza es de coordinación en prevención, mitigación, respuesta y recuperación luego que el país es afectado por algún desastre.

Respecto a los objetivos y alcances institucionales, es parte de la labor que viene realizando desde 1996 en el país, de ahí que se ha logrado fortalecer el papel de las autoridades en todos los niveles, quienes han comprendido la gestión integral para la reducción del riesgo de desastres.

**2. ¿Cómo define la relación de CONRED con entidades público-privadas y medios de comunicación?**

Considero que existe una buena relación con ambos grupos, por un lado, las instituciones reconocen el rol de la CONRED, se han involucrado en diferentes mecanismos y participan también en los procesos de reducción de riesgo de desastres.

Con los medios de comunicación también se ha trabajado e identifican el rol institucional, así como el apoyo que se recibe de este grupo para divulgar la prevención en el país.

**3. ¿Cuántos colaboradores cuenta la Dirección de Comunicación Social?**

Actualmente somos 19 personas que laboramos y prestamos nuestro servicio en la Dirección de Comunicación Social de la CONRED.

**4. ¿Cuáles son las líneas de acción que maneja CONRED para establecer la comunicación interna de sus colaboradores?**

Se trabaja esta parte con la Dirección de Recursos Humanos, existe un plan que se ha fortalecido entre las dos direcciones.

**5. ¿Con qué frecuencia se difunde información en los canales de comunicación interna para los colaboradores en caso de reportarse un caso de COVID-19 positivo en la institución?**

La Dirección de Recursos Humanos tiene establecido un proceso de comunicación con las direcciones en donde se presentan los casos positivos.

**6. ¿CONRED cuenta con un plan de comunicación interna para sus colaboradores? De ser afirmativo, ¿Cuál es la temporalidad del plan, su alcance, y el presupuesto asignado para su desarrollo?**

Es un plan que se ha trabajado entre la Dirección de Comunicación Social y la de Recursos Humanos con el recurso humano de ambas direcciones, por lo tanto, no hay un presupuesto directamente para esta función.

**7. ¿Se difundió internamente o externamente alguna campaña de comunicación relacionada a la Pandemia COVID-19, y como define su alcance?**

Si, hemos tenido externas a través de diferentes plataformas, respetando la línea central que estableció el Ministerio de Salud, por nuestra parte generamos los espacios para compartir recomendaciones por redes sociales o también por pantallas publicitarias. Internamente tenemos una campaña con una guía de bolsillo para cada trabajador.

**8. ¿Considera que es necesario realizar campañas para fomentar y fortalecer la información sobre prevención de desastres a la población guatemalteca?**

Sin duda que sí, que genere ese cambio en la conducta de cada persona, que identifiquemos y conozcamos el riesgo a nivel nacional.

**9. ¿Podría comentarme si la Dirección de Comunicación Social de CONRED cuenta con estrategias de comunicación enfocados en la situación actual por COVID-19 relacionada con otro evento o amenaza?**

La Dirección de Comunicación Social tiene una estrategia vinculada con las diferentes amenazas naturales, activamos nuestros procedimientos de acuerdo con la amenaza naturales que se presente, pero todo va vinculado siempre a la Información, Educación y Comunicación como tal -IEC-.

**10. ¿Se establece el contacto entre los colaboradores de la Dirección de Comunicación Social de la SE-CONRED y las sedes regionales, departamentales y locales en el traslado de información de Desastres o situaciones de Emergencia en este caso ante COVID-19?**

A través de las diferentes herramientas de comunicación que tiene la institución.

**11. ¿Cómo enfrento la institución la situación de comunicación, respecto a la pandemia por COVID-19, es decir, se establecieron alianzas estratégicas respecto a la función comunicacional de la institución?**

Así es, para esto tenemos siempre buena relación con diferentes cooperantes y convenios de trabajo con algunas entidades que nos han abierto las puertas para trabajar con ellos, sirviendo de canales de traslado de comunicación para la población.

**12. ¿Cómo es la dinámica laboral de comunicación en las redes sociales de la institución?**

Tenemos para esto un plan de redes, establecemos lineamientos de comunicación, respondemos mensajes y generamos contenido que sea de interés para los usuarios. Existen perfiles que se encargan de compartir la información.

**13. ¿Considera que la información de prevención que comparten es comprendida claramente por los guatemaltecos, debido a su carácter técnico?**

La función que realizamos en la Dirección de Comunicación Social es la de interpretar y bajar el nivel de lenguaje técnico a algo más sencillo para la población, sin embargo, aun así la población no le da importancia a las medidas de prevención.

**14. ¿Durante la Pandemia por COVID-19 cuáles son los canales de comunicación que se utilizan a nivel interno en la institución para lograr una comunicación eficaz entre los colaboradores y que dificultades han presentado?**

Correo electrónico, pantallas en pasillos, entrega de guías de bolsillo y material en carteleras. La dificultad es la misma que a nivel nacional, muchas veces falta de interés de las personas.

**15. ¿Cuál considera que es el mayor reto que tiene CONRED en cuánto al fortalecimiento de la cultura de prevención de la población guatemalteca?**

Seguir trabajando para generar ese cambio de conducta en la población, sabemos que es un proceso largo pero que seguiremos enfocados en trabajar en ello.



## B. MODELO DE ENCUESTA



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO  
DE LA LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
MODELO DE ENCUESTA PARA DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL  
COORDINADORA NACIONAL PARA LA REDUCCCIÓN DE DESASTRES (CONRED)  
REALIZADA POR LA ESTUDIANTE: CAMILA ISABELA GARCÍA MÉNDEZ.



Estimado participante, queremos invitarle a responder una encuesta que se ha elaborado con propósitos académicos por parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC- y el objetivo es realizar un diagnóstico comunicacional de la institución de la Coordinadora Nacional contra la Reducción de Desastres –CONRED- Guatemala, C.A.

Participar en este estudio no supone ningún riesgo para usted. Es importante que tome en consideración que la información proporcionada es confidencial.

**Instrucciones:** Marque la opción que considere adecuada en los siguientes enunciados o preguntas y explíquela si se le indica.

### 1. Género

Masculino

Femenino

### 2. Edad

De 18 a 23 años

De 24 a 37 años

De 38 a 56 años

De 57 a 64 años

De 64 en adelante

3. ¿Cuántos años tiene de laborar en CONRED?

Menos de 1 año

De 1 a 3 años

De 4 a 6 años

De 6 a 12 años

Más de 12 años

4. ¿Conoce la misión, visión y objetivos institucionales de CONRED?

Sí

No

5. ¿Se siente identificado con la misión, visión y objetivos institucionales de CONRED?

Sí

No

6. ¿Recibe capacitaciones para fortalecer la labor que realiza en CONRED?

Sí

No

7. En caso su respuesta sea "Sí" ¿Cada cuánto tiempo recibe las capacitaciones?

Cada semana

Cada 15 días

Cada 3 meses

Cada 6 meses

Cada año

8. Como colaborador (a) de CONRED, ¿considera que la institución difunde información sobre las actividades, nuevos proyectos, mejora en procesos o seguimientos de resultados entre otros?

Sí

No

9. En caso que su respuesta sea “SÍ” ¿Por qué medios recibe esta información como colaborador (a) de CONRED?

Afiches

Infografías

Boletines Informativos

Correo Electrónico

Carteleras o Tablón de anuncios

Grupo de *WhatsApp*

Vía telefónica

Revista Institucional

Folleto Institucional

Reuniones o espacios de participación

Por medio de su jefe (a) inmediato

10. En caso que haya marcado algunas de las opciones anteriores, ¿Con que frecuencia recibe información como colaborador (a) de CONRED?

Diario

Semanal

Cada 15 días

Cada mes

11. ¿Cómo califica el apoyo que recibe de CONRED para hacer mejor su labor cada día como colaborador (a) de la institución?

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

12. ¿Con qué frecuencia se lleva a cabo reuniones en su área de trabajo?

Diario

Semanal

Cada 15 días

Cada mes

13. Durante la pandemia por COVID-19, ¿Cuál es el canal o redes sociales más utilizadas para comunicarse internamente con sus compañeros (as) dentro de la institución?

WhatsApp

Zoom

Correo Electrónico

Redes sociales

Presencial

Otro: \_\_\_\_\_

14. ¿Considera que hay una buena comunicación con los otros Departamentos que laboran en CONRED?

Sí

No

15. ¿Considera que en redes sociales CONRED tiene una interacción activa con las personas que solicitan información por medio de sus publicaciones?

Sí

No

17. ¿Considera que la información de prevención y respuesta ante desastres o situaciones de emergencia que comparte CONRED en redes sociales es comprendida claramente por la población guatemalteca?

Sí

No

Algunas veces

18. ¿Considera que las personas que viven en el interior del país tienen conocimiento o la información necesaria sobre prevención ante desastres o cómo actuar en situaciones de emergencia?

Sí

No

## C. FOTOGRAFÍAS



Oficinas centrales de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED).  
Fotografía vía: Flickr CONRED.



Centro informativo de la Coordinadora Nacional Reducción de Desastres (CONRED).  
Fotografía vía: Flickr CONRED.



DDeLeon@conred.org.gt  
para NSolares, CMendoza, mí

Buena tarde Camila

Agradezco el compromiso e identificación con el rol institucional, gracias por los materiales y el involucramiento.

Saludos cordiales.

Atte.  
David De León Villeda  
Director de Comunicación Social  
Secretaría Ejecutiva de la CONRED  
PBX +502 22969100 ext. 1604  
Celular +502 40738229  
[www.conred.gob.gt](http://www.conred.gob.gt)

📧 lun., 5 oct. 15:06 ☆ ↻ ⋮



From: Camila Isabela García Méndez <2939577.660.101@cccplatform.usac.edu.gt>  
To: [ddeleon@conred.org.gt](mailto:ddeleon@conred.org.gt)  
Date: 26/09/2020 14:02  
Subject: PROYECTO EPSL 2020

Copia de correo electrónico de entrega satisfactoria del “Diagnóstico y estrategia de comunicación interna Para el fortalecimiento organizacional ante COVID-19 y desastres naturales en la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres –CONRED–”. Fuente: *Correo electrónico vía Dirección de Comunicación Social de CONRED.*

## D. BOCETOS

### 1. GUIÓN VIDEOS



## GUIÓN VIDEO INSTITUCIONAL 1 RECOMENDACIONES EN TEMPORADA DE LLUVIAS



**Guión y producción: Camila Isabela García Méndez.**

**Locutores: Carolina Chacón y Douglas Cuevas**

**Tema: Temporada de lluvias. Duración: 1 minuto 14 segundos.**

**LOCUTORA 1:** Recomendaciones por temporada de lluvias

**LOCUTOR 2:** Guatemala es un país vulnerable a desastres o emergencias durante esta época, y por eso CONRED le recomienda.

**LOCUTORA 1:** Seguir las instrucciones que brinden las autoridades en su localidad.

**LOCUTOR 2:** Precaución ante crecidas de ríos, quebradas y deslizamientos espacialmente en zonas de laderas o con mal drenaje. Evite acercarse o intentar cruzar los distintos ríos del país que tienden a incrementar su caudal.

**LOCUTORA 1:** Si conduce, es necesario hacerlo a una velocidad moderada y revisar el buen estado de su vehículo.

**LOCUTOR 2:** Organice su Plan Familiar de Respuesta, mantenga preparada su Mochila de las 72 horas y prepare el kit de emergencias para su mascota.

**LOCUTORA 1:** De ser necesario, evacúe con su familia, cierre la puertas y ventanas de su casa y diríjase al albergue más cercano identificado en su comunidad. Hágalo guardando la distancia prudencial de 2 metros entre cada persona, considerando las medidas de seguridad y prevención ante el COVID-19.

**LOCUTORA 1:** ¡Prevenir para vivir! Más información en [www.conred.gob.gt](http://www.conred.gob.gt)



## GUIÓN VIDEO INSTITUCIONAL 2



### RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES EN TEMPORADA DE LLUVIAS

**Guion y producción: Camila Isabela García Méndez.**

**Locutor: Douglas Cuevas**

**Tema: Recomendaciones autoridades municipales y departamentales ante lluvias.**

**Duración: aproximadamente 1 minuto.**

**LOCUTOR:** Recomendaciones a las autoridades departamentales y municipales en temporada de lluvias.

**LOCUTOR:** Guatemala es un país vulnerable en temporada de lluvias, CONRED recomienda a las autoridades departamentales y municipales: Informar a líderes comunitarios, presidentes de los Consejos Comunitarios de Desarrollo -COCODE-, Coordinadoras Locales para la Reducción de Desastres -COLRED- y población en general de cualquier situación de emergencia o desastre.

**LOCUTOR:** Identificar y habilitar los centros que considere necesarios para la atención y resguardo de la población de llegar a ser necesario implementar evacuaciones. En los albergues que se debe velar por el cumplimiento de las normas de higiene establecidas en el procedimiento de respuesta por COVID-19.

**LOCUTOR:** Mantener comunicación constante con el delegado departamental de la Secretaría Ejecutiva de la CONRED y enlaces de Sistema, así como de la información emitida por INSIVUMEH.

**LOCUTOR:** Mantener el constante monitoreo en su jurisdicción y competencia. Ejecutar acciones que considere necesarias con base a sus planes departamentales y municipales de respuesta.

**LOCUTOR:** ¡Prevenir para vivir! Más información en [www.conred.gob.gt](http://www.conred.gob.gt)








## 2. STORYBOARD








UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 ESCUELA DE CIENCIA DE COMUNICACIÓN  
 RECOMENDACIONES EN TEMPORADA DE LLUVIAS  
 DURACIÓN: 1 MINUTO CON 15 SEGUNDOS



EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA –EPSL-.  
 REALIZADO POR LA ESTUDIANTE: CAMILA ISABELA GARCÍA MÉNDEZ.

SQ	Plano	Imagen/Video	Sonido	Descripción	Tiempo
1	PRIMER PLANO		Inicia con música de fondo – Voz en off	Animación CONRED recomendaciones por temporada de lluvias.	3'05
2	PRIMER PLANO		Música de fondo – voz en off	Mapa de Guatemala explicando ubicación geográfica del país.	6'68
3	PRIMER PLANO		Música de fondo – voz en off	Autoridades de CONRED.	4'29
4	PRIMER PLANO		Efecto de fondo ambiental con pads - voz en off	Ríos del país tienden a incrementar su caudal.	7'06
5	PRIMER PLANO		Efecto de fondo ambiental con pads - voz en off	Evite acercarse o cruzar los distintos ríos del país.	6'06

Fuente: Elaboración propia.

6	PRIMER PLANO		Efecto de fondo ambiental con pads – voz en off	Automóvil en carretera durante temporada de lluvias.	7'42
7	PRIMER PLANO		Música de fondo – voz en off	Mochila de las 72 horas y plan familiar de respuesta indicaciones para su realización.	14'06
8	PRIMER PLANO		Efecto de fondo ambiental con pads - voz en off	Indicaciones para dirigirse a Albergue más cercano ubicado en su comunidad.	4'93
9	PRIMER PLANO		Música de fondo – voz en off	Medidas sanitarias en los albergues ante COVID-19.	10'05
10	PRIMER PLANO		Música de fondo – voz en off	Indicaciones slogan de CONRED, página web oficial y redes sociales oficiales.	11'16

Fuente: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 ESCUELA DE CIENCIA DE COMUNICACIÓN  
 RECOMENDACIONES EN TEMPORADA DE LLUVIAS A LAS  
 AUTORIDADES MUNICIPALES Y DEPARTAMENTALES



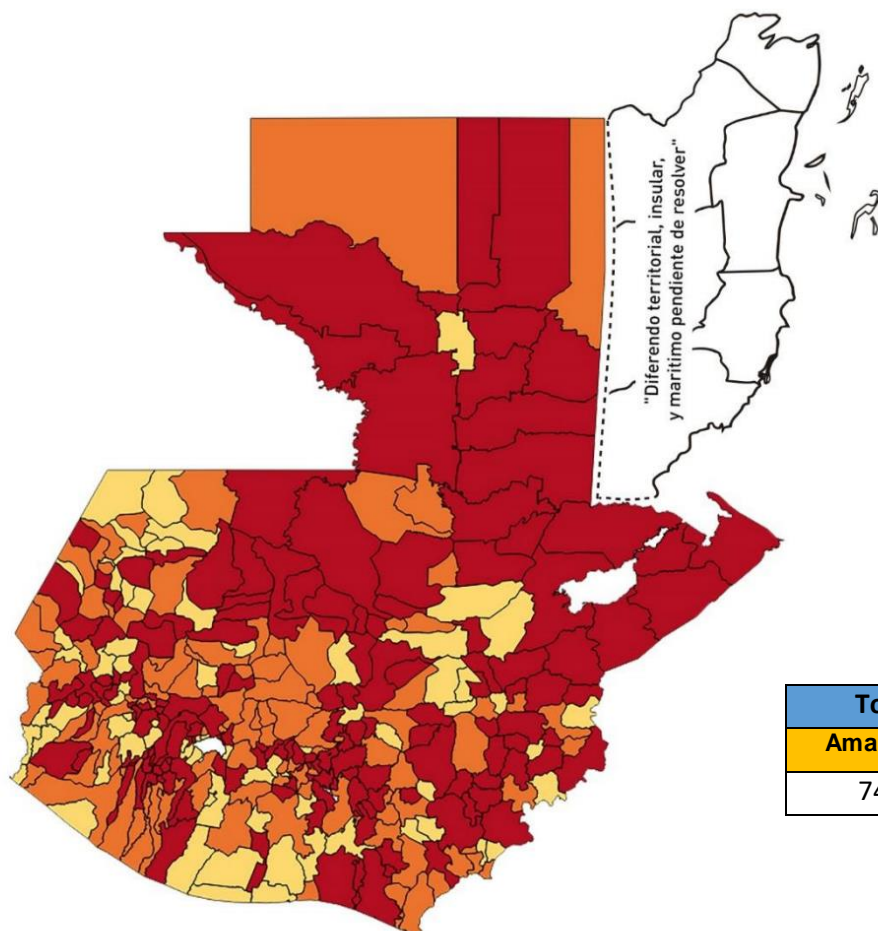
DURACIÓN: 1 MINUTO CON 3 SEGUNDOS  
 EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA –EPSL-  
 REALIZADO POR LA ESTUDIANTE: CAMILA ISABELA GARCÍA MÉNDEZ.

SQ	Plano	Imagen/Video	Sonido	Descripción	Tiempo
1	PRIMER PLANO		Inicia con música de fondo – Voz en off	Animación CONRED recomendaciones a las autoridades departamentales y municipales en temporada de lluvias.	4'78
2	PRIMER PLANO		Música de fondo – voz en off	Mapa de Guatemala explicando ubicación geográfica del país y riesgos en temporada de lluvias.	18'73
3	PRIMER PLANO		Música de fondo – voz en off	Acciones de evacuación que realizan autoridades de CONRED.	15'30
4	PRIMER PLANO		Efecto de fondo ambiental con pads - voz en off	Recomendaciones de acciones en albergue y mantener monitoreo con el INSIVUMEH.	18'05
5	PRIMER PLANO		Música de fondo – voz en off	Indicaciones slogan de CONRED, página web oficial y redes sociales oficiales.	6'08
6	PRIMER PLANO		Música de fondo – voz en off	Página web oficial y redes sociales oficiales.	0'3

Fuente: Elaboración propia.

### 3. MAPA SISTEMA DE ALERTA COVID-19

DATOS ACTUALIZADOS DEL 04 AL 17 DE SEPTIEMBRE DEL AÑO 2020

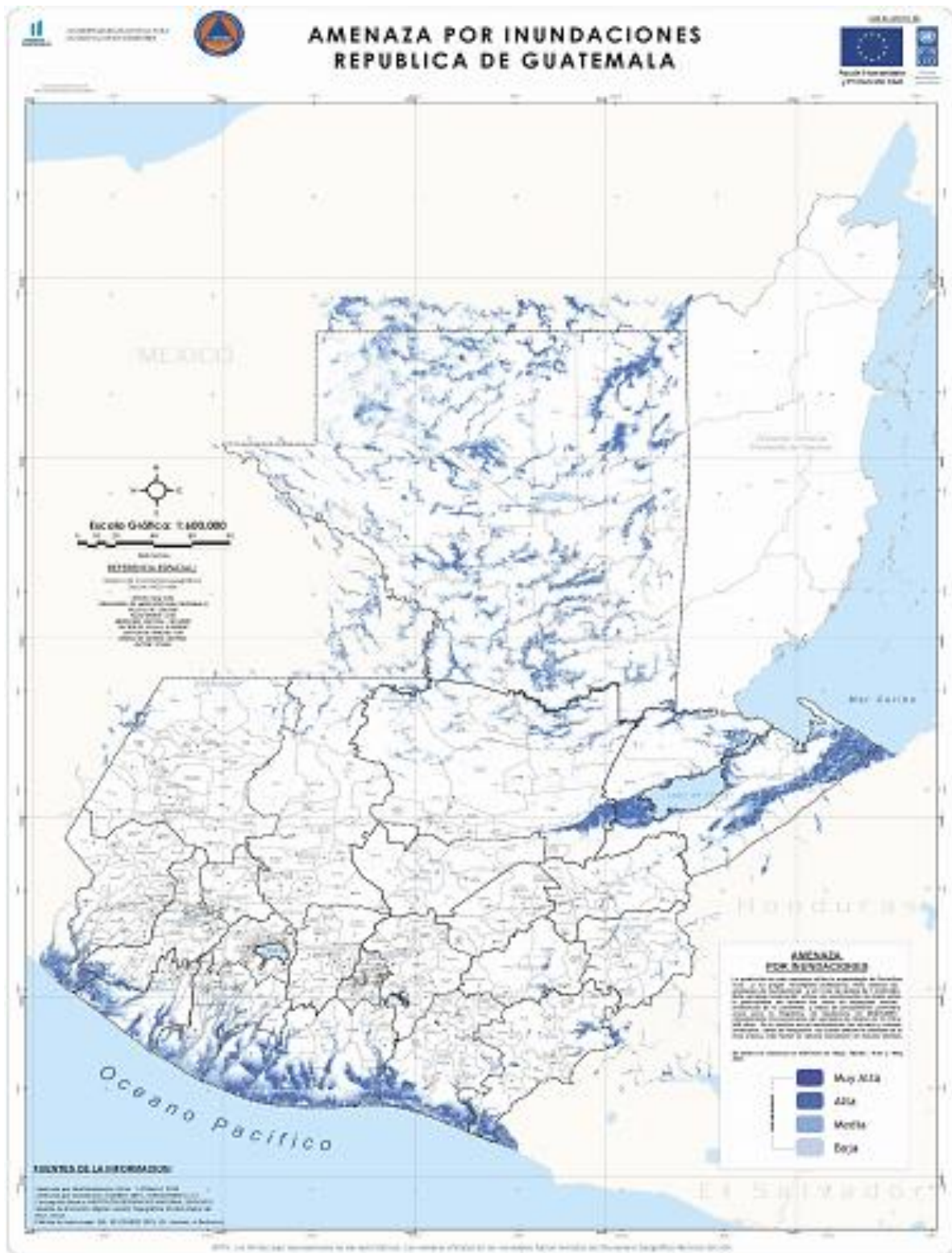


Total de municipios según color		
Amarillo	Naranja	Rojo
74	101	165

<b>Casos activos estimados</b>	7,550
<b>Casos acumulados registrados</b>	85,152
<b>Casos recuperados estimados</b>	74,497
<b>Casos fallecido registrados</b>	3,105
<b>Incidencia acumulada (casos por 100,00 habitantes)</b>	505.1
<b>Tasa de mortalidad (fallecidos por 100,00 habitantes)</b>	18.4
<b>Letalidad</b>	3.6%

Fuente: <https://covid19.gob.gt/semaforo.html>.

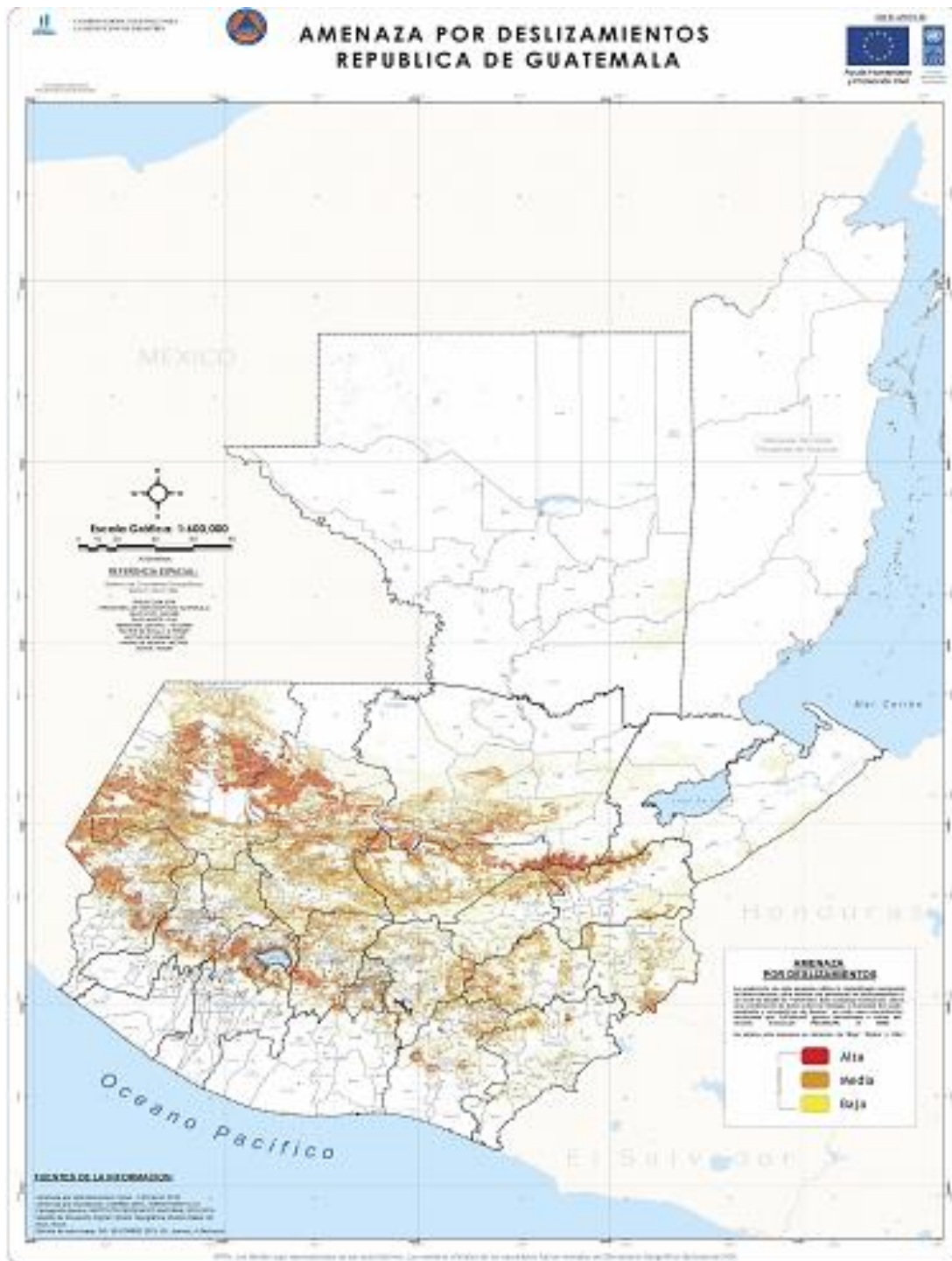
#### 4. MAPA SUSCEPTIBILIDAD A INUNDACIONES



Fuente: [https://conred.gob.gt/wpcontent/uploads/DCS\\_Protocolo\\_Especifico\\_por\\_Lluvias\\_2020](https://conred.gob.gt/wpcontent/uploads/DCS_Protocolo_Especifico_por_Lluvias_2020).



## 5. MAPA DE SUSCEPTIBILIDAD A DESLIZAMIENTOS



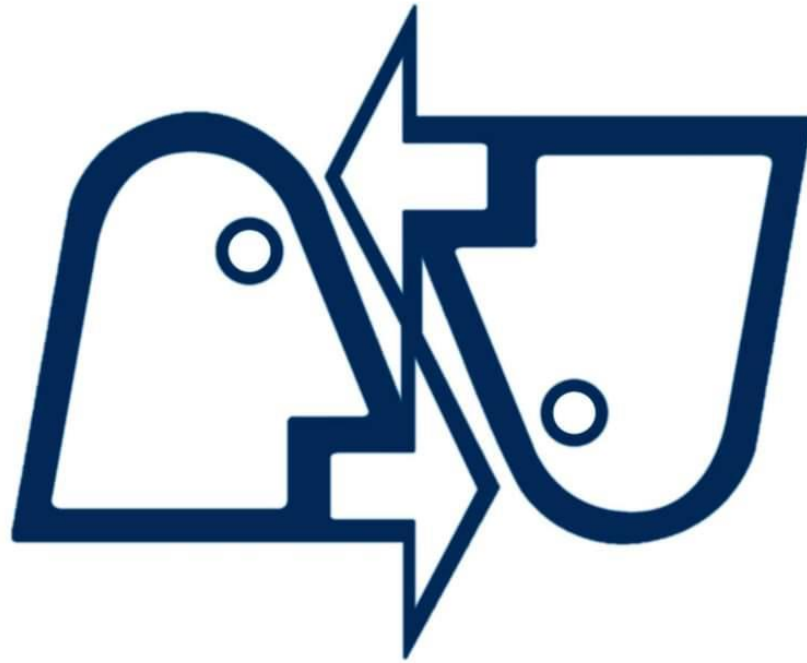
Fuente: [https://conred.gob.gt/wpcontent/uploads/DCS\\_Protocolo\\_Especifico\\_por\\_Lluvias\\_2020](https://conred.gob.gt/wpcontent/uploads/DCS_Protocolo_Especifico_por_Lluvias_2020).

## E. COTIZACIONES DE ARTES Y MATERIALES

Producto	Cliente A	Cliente B	Cliente C
Post para redes sociales	Q550.00	Q450.00	Q375.00
Diseño de Marca Manual normativo y aplicaciones básicas. Ej.: documentos de oficina, <i>flyer</i> , afiche, volante, tarjetas, etc.	Q9,500.00	Q6,500.00	N/A
Monitoreo de Redes Sociales	Q4,500.00	Q3,000.00	Q1,700.00
Carpeta	Q800.00	Q525.00	Q350.00
Video corporativo	Q30,000.00	Q20,000.00	Q14,000.00
Edición por minuto	Q2,6000.00	Q1,500.00	Q750.00
Grabación y edición 30 segundos	Q16,000.00	Q9,000.00	Q6,5000.00
Animación 30 segundos	Q7,500.00	Q5,500.00	N/A
Banner	Q750.00	Q500.00	Q350.00
Afiche 12 x18	Q750.00	Q475.00	Q350.00
Viniles 4x4m	Q750.00	Q475.00	Q350.00

\*El cliente proporciona la información y fotografías.

Fuente: <http://ikimedios.com/tarifario/>



**Comunicación**  
*creando futuro*