

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

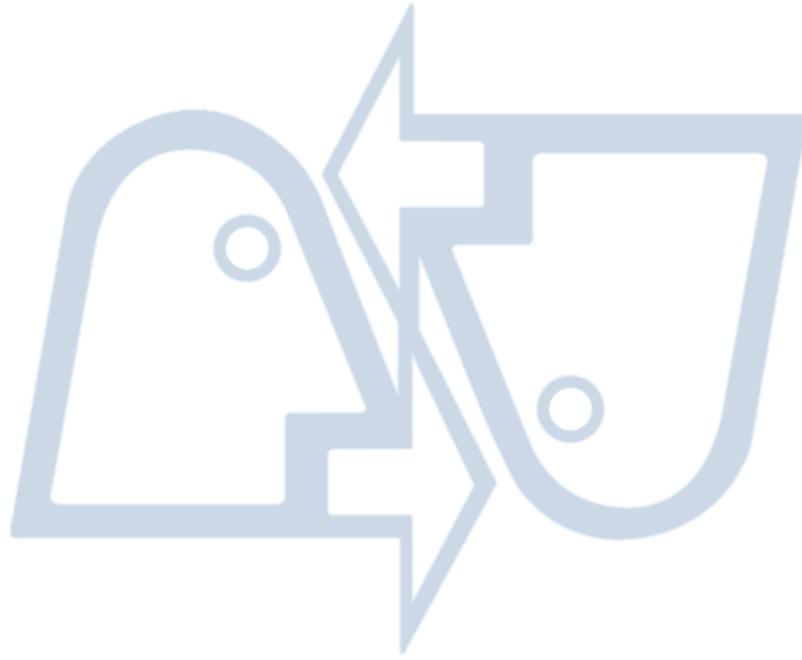
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DE CONCIENTIZACIÓN  
VIRTUAL PARA EL USO DE LAS HERRAMIENTAS Y PROTOCOLOS DE  
PROTECCIÓN ANTE EL COVID-19 PARA EL PERSONAL DE LAS OFICINAS  
ADMINISTRATIVAS DE APROFAM”**

**HENRY ALEXANDER WAIGHT ALBIZUREZ**

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2020



**Comunicación**  
*creando futuro*

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DE CONCIENTIZACIÓN  
VIRTUAL PARA EL USO DE LAS HERRAMIENTAS Y PROTOCOLOS DE  
PROTECCIÓN ANTE EL COVID-19 PARA EL PERSONAL DE LAS OFICINAS  
ADMINISTRATIVAS DE APROFAM”**

**HENRY ALEXANDER WAIGHT ALBIZUREZ**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Asesores:

Lcdo. Mynor René Martínez y

M.A. Edgar Martínez García

**Guatemala, octubre de 2020**

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

**Director**

Lic. 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 Arévalo

**Supervisores**

Lcdo. Mynor René Martínez y

M.A. Edgar Martínez García



Guatemala, octubre 21 de 2020

Estudiante de EPS de Licenciatura  
Henry Alexander Waight Albizurez  
Carné No. 200924266  
Presente.

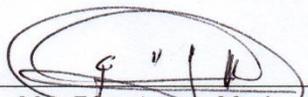
Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

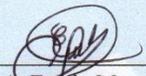
Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: **“Estrategia de comunicación interna de concientización virtual para el uso de las herramientas y protocolos de protección ante el COVID-19 para el personal de las oficinas administrativas de APROFAM”** y de haber sustentado 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”

  
M.A. Edgar Augusto Martínez  
Supervisor

  
M.A. Evelin Morazán  
Supervisora

  
Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador





Guatemala 21 de mayo del 2020  
EPSL-C69-2020

Licenciado:  
Eybi Vinicio Bedoya  
Jefe de Recursos Humanos.  
**APROFAM**  
Ciudad Guatemala.

Distinguido Licenciado Zúfiga:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al estudiante **Henry Alexander Waight Albizurez**, carné no. **200924266** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada en su institución, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle, por favor una carta de aceptación y trabajar por *medios electrónicos y plataformas virtuales*.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2020 de su institución, y que el estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con *medios electrónicos o plataformas virtuales*, 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. cuando las condiciones sanitarias lo permitan por la emergencia Sanitaria actual por el COVID-19.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,



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

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](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

OFRECEMOS:

Guatemala, 01 de Junio de 2020

Atención de Partos

Cesárea

Colposcopia

Electrocardiograma

Espaciamiento de Embarazo

Ginecología

Infertilidad

Laboratorio Completo

Medicina General

Papanicolaou

Pediatría

Pre y Post Natal

Tratamiento de Menopausia

Ultrasonido

Venta de Medicamentos

Y mucho más...

Dr. José María Torres Carrera  
Coordinador de EPS  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Guatemala  
Presente

Deseando éxitos en sus labores diarias, hago de su conocimiento que se autoriza al estudiante Henry Alexander Waight Albizurez, con número de carné 200924266, de la carrera de Ciencias de la Comunicación, a que realice el ejercicio de prácticas supervisadas de forma virtual, en Gerencia de Gestión de Talento Humano. Dicha práctica dará inicio el 01 de junio del presente año

Sin nada más que agregar, agradezco que se tome en cuenta la presente.

Atentamente,



Lidia Andújar  
Coordinadora de Recrutamiento y Selección  
Departamento de Recursos Humanos

c.c. Expediente

The bottom of the page features a decorative graphic consisting of several overlapping, semi-transparent blue geometric shapes. These shapes include triangles and trapezoids, creating a layered, architectural effect that resembles a stylized roofline or a series of steps. The colors range from a light, pale blue to a slightly darker, medium blue.

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

## **Dedicatoria**

- A mis padres** Henry Waight y Ángela Albizurez por su apoyo, ejemplo, instrucción, esfuerzo y amor durante toda mi vida.
- A mi esposa** Libna Aragón por su paciencia, apoyo y amor desde que fuimos compañeros de clases hasta ahora que tenemos un hogar.
- A mis hermanos** Stephany, Christian y Herberth por sus muestras de amistad y cariño en muchas situaciones de mi vida.
- A mis suegros** Otoniel Aragón y Deyanira Reyes por ser como unos segundos padres.
- A mis amigos** Sandra Bin, Erick Espino, Manuel del Valle y Rolando Pérez por sus muestras de compañerismo y amistad que permitieron la realización de este trabajo.
- Y principalmente** a Dios, quien me ayuda y guía para cumplir el propósito de vida que espero alcanzar.

# Índice

Introducción.....	XI
Antecedentes.....	XII
Justificación.....	XIII

## Capítulo I

1. Diagnóstico de Comunicación.....	1
1.1. La institución.....	1
1.2. Perfil Institucional.....	1
1.3. Ubicación geográfica.....	2
1.4. Integración y alianzas estratégicas.....	2
1.5. Origen e historia.....	3
1.6. Departamentos o dependencias de la institución.....	5
1.7. Organigrama de la empresa.....	7
1.8. Misión.....	8
1.9. Visión.....	8
1.10. Objetivos institucionales.....	8
1.11. Público objetivo.....	9
1.12. Diagnóstico.....	9
1.13. Técnicas de recolección de datos.....	10
1.13.1. Método descriptivo cualitativo.....	10
1.13.2. Método de análisis.....	10
1.13.3. Método de observación.....	10
1.13.4. Documentación.....	13
1.13.5. Entrevistas de profundidad.....	14
1.14. FODA.....	16
1.14.1. Fortalezas.....	16
1.14.2. Oportunidades.....	17
1.14.3. Debilidades.....	17

1.14.4. Amenazas .....	17
1.15. Problemas detectados .....	18
1.16. Planteamiento del problema comunicacional .....	19
1.17. Indicadores de éxito.....	19
1.18. Proyecto a desarrollar .....	19

## Capítulo II

2. Plan estratégico de comunicación .....	20
2.1. Descripción técnica del plan estratégico de comunicación .....	20
2.2. Objetivos de la estrategia.....	20
2.2.1 Objetivo general .....	20
2.2.2 Objetivos específicos.....	20
2.3. Misión.....	21
2.4. Visión .....	21
2.5 Elementos comunicacionales que según el diagnóstico se aplicarán .....	21
2.5.1. Comunicación.....	21
2.5.2. Comunicación interna.....	21
2.5.3. Campaña de concientización .....	22
2.5.4. Comunicación virtual .....	22
2.5.5. Pandemia .....	22
2.5.6. COVID-19 .....	22
2.5.7. Instrucción del uso correcto y contante de herramientas de protección .....	22
2.6 Alcances y límites de la Estrategia .....	23
2.6.1. Alcances .....	23
2.6.2. Límites .....	23
2.7. Metodología para la aplicación de la Estrategia Comunicación.....	23
2.7.1. El mensaje .....	23
2.7.2. Estrategias.....	24
2.8. Actividades para la Operatividad de la Estrategia.....	24
2.8.1 Propuesta 1 .....	24

2.8.2 Propuesta 2 .....	25
2.8.3 Propuesta 3 .....	25
2.9. Cronograma .....	26
2.10. Financiamiento .....	26
2.11. Presupuesto .....	27
2.12. Beneficiarios .....	27
2.13. Recursos Humanos .....	28
2.14. Áreas Geográficas de Acción .....	28
2.15. Cuadro Comparativo de Estrategias .....	29

### Capítulo III

3. Informe de ejecución .....	30
3.1. Estrategia #1 .....	30
3.1.1. Objetivo de la actividad.....	30
3.1.2. Medio utilizado.....	41
3.1.3. Área geográfica de impacto.....	41
3.1.4. Presupuesto de esta acción .....	42
3.1.5. Comprobación del material .....	42
3.1.6. Evaluación .....	44
3.2. Estrategia #2 .....	49
3.2.1. Objetivo de la actividad.....	49
3.2.2. Medio utilizado.....	53
3.2.3. Área geográfica de impacto.....	54
3.2.4. Presupuesto de esta acción .....	54
3.2.5. Comprobación del material .....	55
3.3. Estrategia #3 .....	56
3.3.1. Objetivo de la actividad.....	56
3.3.2. Medio utilizado.....	61
3.3.3. Área geográfica de impacto.....	61
3.3.4. Presupuesto de esta acción .....	62

3.3.5. Comprobación del material .....	62
3.4. Actividades y calendarización .....	62
Conclusiones.....	66
Recomendaciones .....	67
Referencias Bibliográficas – Egrafías .....	68
Anexos .....	70
Guía para las entrevistas .....	70
Cuestionario de la encuesta de evaluación .....	70
Fotografías .....	72

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación, diagnóstico, plan y ejecución se enfocó en una estrategia de comunicación para crear conciencia de la importancia del uso correcto de las herramientas y los protocolos de salud, para prevención de contagios en el área de trabajo durante una pandemia.

Un proyecto de investigación requiere de un diagnóstico previo, para conocer el origen de algunos problemas que posiblemente se puedan observar en un ámbito de trabajo. Se tomó como objeto de estudio la comunicación interna de las oficinas administrativas de APROFAM, con el propósito de conocer los cambios que han tenido que afrontar los trabajadores en medio de la crisis del COVID-19.

Para la ejecución de una estrategia de comunicación, es importante realizar un plan profesional, basado en las necesidades de la empresa y que sirva para proveer una o varias soluciones comunicacionales de forma inmediata, y de largo plazo.

APROFAM al ser una de las redes hospitalarias no lucrativas más importantes de Guatemala, es importante que funcione de modo adecuado durante la pandemia, estando los hospitales públicos saturados por pacientes positivos de COVID-19, el resto de la población debe buscar alternativas que se acomoden a sus ingresos. Al identificar los problemas comunicacionales del personal administrativo durante la crisis, se logrará mejorar la información necesaria para el autocuidado y el servicio a los usuarios.

## **Antecedentes**

A finales del 2019 apareció un nuevo coronavirus, llamado COVID-19, en la ciudad china de Wuhan, causando alarma a nivel mundial por su rápida propagación y posibles complicaciones en personas con un sistema inmune debilitado. Como los demás coronavirus, causa infección en las vías respiratorias, junto a síntomas fácilmente identificables como fiebre, tos seca y cansancio. Aunque el 80% de las personas se recupera sin necesidad de hospitalización, el resto presenta un cuadro grave con dificultad para respirar, siendo más propensas las personas de la tercera edad y las que padezcan afecciones médicas previas, como cardíacas, pulmonares, diabetes o cáncer (OMS, 2020).

El 11 de marzo del 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró como pandemia el coronavirus luego de aparecer casos reportados en 114 países y un aumento en la cantidad de fallecidos (Redacción EFE, 2020). Para ese entonces muchos estados declararon el confinamiento y el distanciamiento físico como medidas de prevención, se motivó el teletrabajo y se tomaron nuevas medidas de seguridad para los trabajos indispensables.

En Guatemala se fueron tomando medidas de prevención de forma sistemática conforme el avance de la pandemia. Entre las medidas restrictivas más importantes fueron toques de queda, prohibición del transporte público, restricciones laborales y de comercio, limitación en el movimiento fuera del departamento de residencia, prohibición de reuniones y uso obligatorio de mascarillas. Todo este nuevo panorama cambió el modelo de comercio de la mayoría de empresas, quienes se vieron afectadas en su productividad y muchos empleados sufrieron suspensión de contratos y despidos.

Se decidió realizar el proyecto basado en la pandemia, para evitar un contagio masivo por el desconocimiento de los protocolos sanitarios y el uso correcto de protección en el área de trabajo. Utilizar la comunicación interna de forma adecuada es clave para que los empleados puedan crear un hábito en el autocuidado, logrando reducir las posibilidades de que el virus se propague.

## **Justificación**

En el contexto de la crisis sanitaria, la productividad y la seguridad laboral cambiaron y las empresas necesitan adaptarse para continuar de forma eficiente. Una herramienta muy importante es la comunicación, que puede proporcionar soluciones en aspectos como dar a conocer servicios a domicilio, mejorar relaciones públicas, utilización de medios digitales, comunicación interna de cuidados para evitar el contagio y la salud emocional de los empleados.

La salud emocional es un aspecto clave a tratar durante la crisis es el ambiente laboral de los empleados que trabajan de forma presencial, porque al estar expuestos a posibles contagios es inevitable que afecte su desempeño. Por tal motivo este trabajo se centra en la comunicación interna, con la intención de crear o mejorar los medios informativos con los empleados y crear conciencia de la importancia del uso correcto de las herramientas de protección e información, salvaguardando la integridad física y emocional.

El plan de comunicación que se obtiene por el diagnóstico es lo que da forma a una estrategia de comunicación eficaz. Con información actualizada y constante se puedan cambiar los hábitos de trabajo, para volverlo un lugar seguro y disminuir los contagios. La continuidad del proyecto por parte de la organización también es importante, y se pueden aprovechar los limitantes para futuros proyectos de comunicación que refuercen o impulsen nuevas estrategias.

Al lograr una implementación se beneficiaría a los empleados de las áreas administrativas y por consiguiente a los trabajadores en las clínicas y hospitales de la institución, que son vulnerables a contagios por ser área de salud.

El objetivo principal de todo trabajo de Ejercicio Profesional Supervisado es devolver a la sociedad un servicio profesional, en consecuencia, de la oportunidad de estudio en la Universidad de San Carlos de Guatemala, que se genera por medio de los impuestos destinados a la educación pública superior.

# CAPÍTULO I

## 1. Diagnóstico de Comunicación

### 1.1. La institución

Para la realización del presente Ejercicio Profesional Supervisado se eligió la Asociación Pro Bienestar de la Familia de Guatemala –APROFAM.

### 1.2. Perfil Institucional

APROFAM es una organización de la sociedad civil no lucrativa, enfocada en prestar servicios integrales de salud y educación con calidad y equidad de género, con prioridad en la salud sexual y reproductiva.

La forma de gobierno de APROFAM es bajo las directrices de una Junta Directiva voluntaria y electa por una Asamblea de Asociados. Su funcionamiento se conforma por un área administrativa que coordina 10 hospitales, 15 clínicas y una unidad mínima distribuidos por todo el país, además de unidades móviles, promotores voluntarios y multiplicadores juveniles. Los servicios que ofrece son de hospitalización, planificación familiar, laboratorios clínicos, clínica de especialidades, diagnóstico por exámenes, farmacia, paquetes y promociones.

En el área comunicacional, cuenta con la Gerencia de Mercadeo, encargada de la comunicación externa. Sus principales herramientas son el servicio al cliente telefónico, redes sociales (*Facebook, Instagram y Twitter*), publicidad en el punto de venta, publicidad impresa como volantes, trifoliales y afiches, publicidad exterior como vallas, traseras de buses y mantas, charlas informativas y mensajería.

Para la comunicación interna, se cuenta con la Gerencia de Gestión del Talento Humano. Sus principales herramientas de comunicación con los empleados son memorandos, correos generales por medio de *Exprésate*, la red social empresarial *Yammer*, la red informática *Intranet*, afiches informativos y los eventos de recreación internos.

### 1.3. Ubicación geográfica

Las oficinas administrativas de APROFAM se encontraban en el Edificio Jast 5ta. Ave. 13-18 Zona 1, Ciudad de Guatemala, pero desde el mes de julio 2020 se trasladaron al antiguo edificio Materno Infantil APROFAM 1ra. Ave. 8-50 Zona 1, Ciudad de Guatemala. El Hospital Central se encuentra en la 8va. Calle 0-48 Zona 1, Ciudad de Guatemala. En las oficinas administrativas se encuentran 8 áreas (incluidas la Gerencia de Mercadeo y la Gerencia de Gestión del Talento Humano), desde donde se coordina el funcionamiento y apoyo a los 26 centros de atención distribuidos en la región central, sur, occidente y nororiente.

La cobertura de salud de APROFAM es a nivel nacional, teniendo presencia en 18 de los 22 departamentos del país. Las oficinas administrativas y el Hospital Central tienen empleados y clientes del área central, siendo habitantes de los 17 municipios que comprenden el área metropolitana. En todo el departamento de Guatemala habitan 3,573,179 personas, y solo en el Municipio de Guatemala 995,393 personas (Instituto Nacional de Estadística, 2020).

En el departamento de Guatemala el 48% de los habitantes son hombres y el 52% mujeres; el 9% habita en área rural y el 91% en área urbana; el 37% tienen edad de 0 a 19 años, el 34% de 20 a 39 años, el 17% de 40 a 59 años y el 9% de 60 a 84 años; el 42% pertenece al pueblo Maya, el 2% al Xinca y el 56% son ladinos; de la población laboralmente activa el 72% trabaja en el mismo municipio que habita y el 22% en otro municipio (Instituto Nacional de Estadística, 2018).

### 1.4. Integración y alianzas estratégicas

Luego de cubrir los gastos administrativos, las ganancias que generan los centros de atención se destinan para apoyo social a las áreas más necesitadas. También ha contado con donaciones y apoyo de entidades internacionales, siendo:

- Estados Unidos de América a través de la Agencia de Cooperación USAID.
- Fundación Bergstrom.
- Fundación Packard.

- Proyecto Levantemos.
- International Planned Parenthood Federation –IPPF.

De estas la más importante es la IPPF, siendo APROFAM miembro de la federación desde 1969 y llegando a ser acreditado por cumplir con los estándares de calidad y liderazgo en salud sexual y reproductiva, en 2011 y 2017. La IPPF es un proveedor mundial de servicios y un defensor líder de la salud y los derechos sexuales y reproductivos para todas las personas, teniendo presencia en más de 170 países.

Las donaciones se destinan a los siguientes proyectos sociales:

- Programa para adolescentes, la Estrategia de Educación Integral en Sexualidad –EIS, implementada a través del Currículo Institucional “Ponete en la Jugada”, brindando pautas teóricas y metodológicas para la formación y acreditación en EIS.
- Programa basado en la comunidad, implementando estrategias a través de los modelos de intervención psico-social, como emergencias humanitarias, prevención de la violencia contra la mujer y violencia basada en género, prevención de las infecciones de transmisión sexual (ITS), el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) y enfermedades emergentes como el zika, y metodología anticonceptiva.
- Advocacy, influyendo positivamente en la Agenda de la Salud y los Derechos Sexuales y Reproductivos, al relacionarse con organizaciones de sociedad civil, los medios de comunicación, las oficinas gubernamentales y otros organismos.
- Unidades móviles, una estrategia que permite a miles de personas en condiciones de vulnerabilidad acceder a servicios de salud sexual y reproductiva.

### 1.5. Origen e historia

En el año 1962 un grupo de profesionales de diferentes disciplinas, motivados por un sentimiento fraternal, pensaron en un aporte valioso para mejorar la vida las familias guatemaltecas, creando una asociación que asumiera el liderazgo para poner al alcance de la población los servicios de atención prenatal, parto y espaciamiento de los embarazos.

Su trayectoria histórica se puede resumir en los siguientes puntos:

- El 27 de agosto de 1964 se le otorga la personería jurídica e inician labores en la 7Av. Zona 2, Ciudad de Guatemala.
- En 1966 se trasladan a la Av. Bolívar Zona 3, Ciudad de Guatemala.
- En 1969 APROFAM pasa a formar parte de la Federación Internacional de Planificación Familiar (IPPF).
- En 1973 inicia el programa de anticoncepción quirúrgica voluntaria.
- En 1975 separan las oficinas administrativas de las clínicas médicas.
- En 1977 inicia la estrategia de Unidades Móviles.
- En 1979 inauguran las instalaciones médico administrativas. Además se abre la Clínica de Adolescentes.
- En 1980 abren las sedes regionales de Quetzaltenango, Escuintla y Zacapa.
- En 1992 inicia la prestación de servicios integrales especiales para la mujer en el Centro Quirúrgico y de Atención al Parto.
- En el 2003 obtiene el Premio por destacados Servicios de Planificación Familiar por IPPF.
- En el 2005 obtiene el Premio Anual de Población de las Naciones Unidas.
- En el 2006 obtiene el Premio por Notable Progreso en Sustentabilidad y Desarrollo de Recursos por IPPF.
- En el 2008 remodelan todos los edificios propios de acuerdo a la nueva imagen institucional. Se finaliza la construcción del anexo del Hospital Central.
- En el 2009 obtiene el Premio como Embajadora de la Paz, otorgado por la República de Guatemala.
- En el 2014 cumple 50 años de servicio. Se le otorga la Orden de Quetzaltenango.

Hoy día APROFAM es una de las organizaciones de la sociedad civil más reconocidas y de mayor prestigio en el país; con objetivos claros y consistentes que brinda innovación, calidad y calidez en sus servicios y diversificación de las estrategias, con las que busca incasablemente el desarrollo de Guatemala.

## 1.6. Departamentos o dependencias de la institución

APROFAM se divide en 10 hospitales, 15 clínicas y unidades móviles. Para que estos centros de atención funcionen se cuenta con las oficinas administrativas, con 10 áreas encargadas de diversas funciones como apoyo, coordinación, compras, supervisión y promoción. La red de clínicas y hospitales se divide en las siguientes regiones:

- Región Central: Hospital Central Zona 1, Clínica Zona 5, Clínica Zona 6, Clínica Zona 12, Clínica Zona 19, Clínica de Amatitlán, Clínica de Villa Nueva, Clínica de Antigua Guatemala, Clínica de Barberena y Clínica de Chimaltenango.
- Región Sur: Clínica y Hospital Coatepeque, Clínica y Hospital Escuintla, Clínica Malacatán, Clínica Mazatenango y Clínica Retalhuleu.
- Región Occidente: Clínica y Hospital Huehuetenango, Clínica y Hospital Quetzaltenango, Clínica Quiché, Clínica y Hospital San Pedro Sacatepéquez S.M. y Clínica Totonicapán.
- Región Nor Oriente: Clínica y Hospital Cobán, Unidad Mínima Salamá, Clínica y Hospital Jutiapa, Clínica y Hospital Petén, Clínica y Hospital Zacapa y Clínica Puerto Barrios.

Los servicios que prestan dependen del lugar, pero los principales son planificación familiar, consulta externa, laboratorio, imágenes, hospitalización, cirugías, farmacia, partos y cesáreas. Las oficinas administrativas se dividen en las siguientes áreas:

- Dirección Ejecutiva: Encargada de dirigir todas las operaciones hacia un mismo fin y basándose a las decisiones de la Junta Directiva.
- Gerencia Médica: Encargada de la coordinación de especialistas médicos, del correcto funcionamiento de los servicios brindados al público y de la auditoría médica.
- Gerencia de Mercadeo: Encargada de la imagen institucional, atención al cliente, promociones comerciales, impulso de los programas sociales, redes sociales y análisis de mercado.

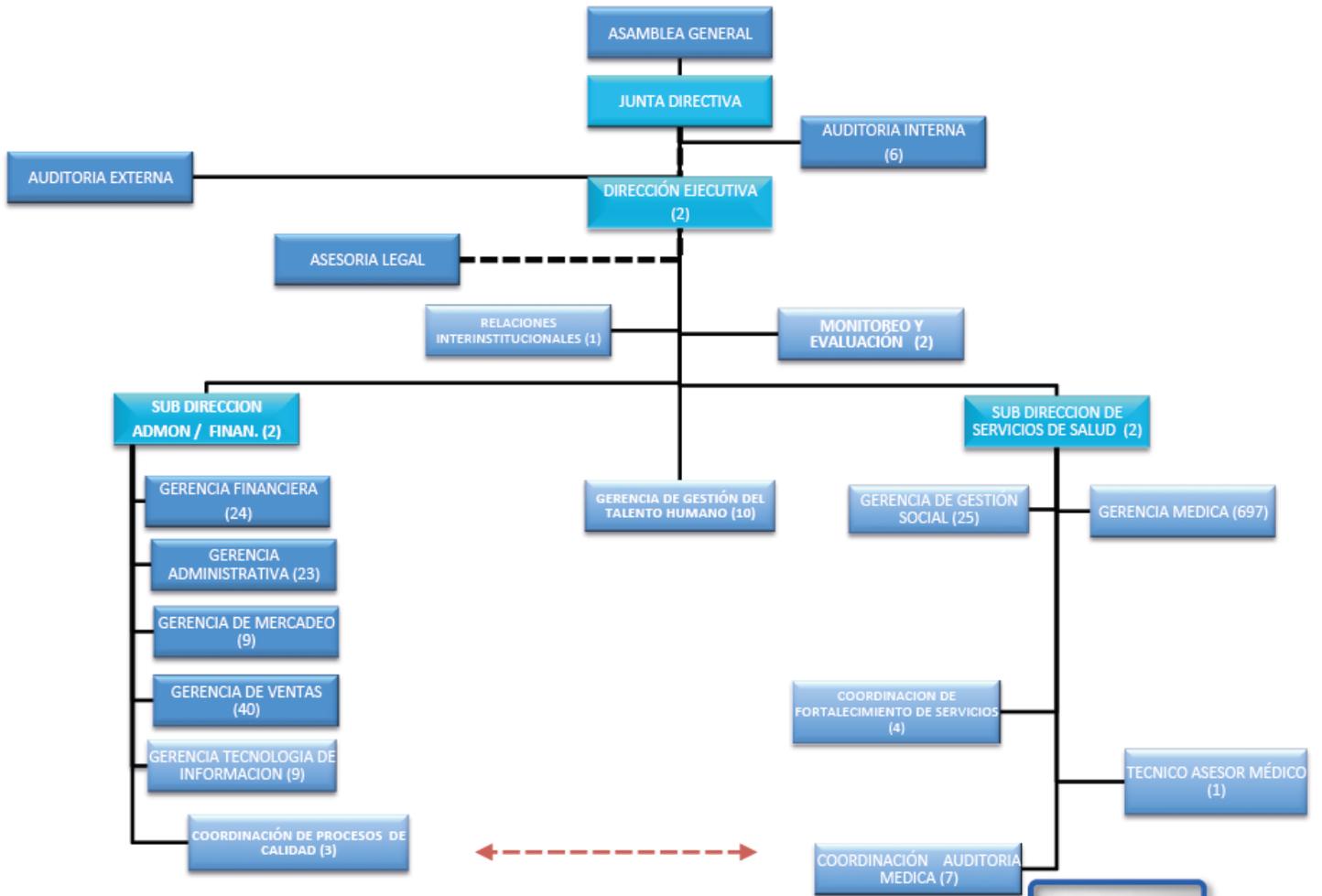
- Gerencia de Gestión Social: Encargada de la coordinación de todos los programas sociales.
- Gerencia de Gestión del Talento Humano: Encargada de reclutamiento y selección de empleados, administración de nóminas, capacitaciones y comunicación interna.
- Gerencia Administrativa: Encargada de la coordinación de los servicios generales en las oficinas administrativas, compras de servicios e insumos, infraestructura, apoyo logístico, bodega, reproducción de materiales y recepción.
- Gerencia Financiera: Encargada de la contabilidad, información a donantes, activos fijos, impuestos, tesorería y análisis de costos.
- Gerencia Jurídico Legal: Encargada del asesoramiento civil, laboral y legal.
- Gerencia Informática: Encargada de los sistemas de información, base de datos, administración de aplicaciones y softwares, tecnología y soporte técnico informático.
- Auditoría interna: Encargada de revisar la correcta y transparente operación de cada área administrativa.

## 1.7. Organigrama de la empresa

Organigrama de APROFAM utilizado en la Gestión del Talento Humano:



# Nueva Estructura Organizacional



## 1.8. Misión

Proveer servicios integrales de salud para el bienestar de las personas.

## 1.9. Visión

Busca ser líder a nivel nacional en la prestación de servicios integrales con calidad y proyección social.

## 1.10. Objetivos institucionales

Prestar servicios integrales de salud y educación, con calidad y equidad de género, y con prioridad en la salud sexual y reproductiva. Como institución ofrece servicios diversificados que permiten la recuperación de costos y el subsidio cruzado para servicios de salud y educación. Estos objetivos se pueden ahondar en los siguientes puntos:

1.10.1 Fortalecer el bienestar y la calidad de vida de las familias en Guatemala, especialmente el mejoramiento de las condiciones de las mujeres, por medio de la educación y acceso a productos y servicios integrales de salud; teniendo como prioridad los servicios de salud materno infantil, sexual y reproductiva, VIH / SIDA / ITS y de planificación familiar.

1.10.2 Estimulación, promoción y fortalecimiento del derecho básico de toda la población, para que puedan decidir de manera libre e informada sobre su salud sexual y reproductiva, así como los medios que le permitan ejercer este derecho. Toda la información y los servicios anticonceptivos deben ser ofrecidos ante una aceptación voluntaria y consentimiento informado.

1.10.3 Organizar y capacitar recursos humanos en los campos de la educación, salud sexual y reproductiva y planificación familiar para llegar a cada rincón del país, especialmente a los grupos con poco acceso a estas herramientas, ya sea por el difícil acceso geográfico o por la falta de recursos económicos.

1.10.4 Asegurar el fácil acceso a información sobre orientación sexual y servicios de planificación familiar, respetando el derecho de la elección voluntaria e informada de los programas y servicios disponibles. No se permiten las restricciones ni coerciones a dichos programas sociales.

Actualmente por la crisis del COVID-19 la mayoría de empresas han sufrido modificaciones de sus objetivos, teniendo que sobrellevar situaciones para las que no se encontraban preparadas se afecta algunas áreas de trabajo y a empleados, disminuyendo los beneficios de la institución. En el caso de APROFAM se observa en las redes sociales que se han descontinuado algunos programas sociales, así como el cierre temporal de algunas clínicas.

#### 1.11. Público objetivo

Como institución del sector salud, APROFAM tiene como objetivo atender a los habitantes de Guatemala en edad reproductiva, que han tenido poco o nulo acceso a la salud y educación. Sus servicios están disponibles para personas jóvenes y adolescentes, pertenecientes a cualquier etnia, diversidad sexual y de género, de difícil acceso geográfico, de cualquier sector económico y cultural, de áreas urbanas y rurales, pero especialmente para las personas desatendidas por los sectores público y privado de salud.

El proyecto de comunicación interna debe enfocarse en las oficinas administrativas, cuyo público objetivo son todos los empleados que laboran en el área administrativa, con aproximadamente 70 colaboradores. Sus jornadas laborales comprenden normalmente de 8:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, pero por las restricciones de los toques de queda, los horarios de salida han ido modificándose. Los trabajos presenciales también han cambiado, teniendo algunos puestos que pudieron desempeñar sus funciones desde sus residencias. También existieron algunas suspensiones temporales.

#### 1.12. Diagnóstico

El diagnóstico de comunicación es un análisis para poder conocer el área laboral, distinguiendo los problemas u oportunidades de comunicación, y permitiendo posteriormente

el accionar para corregir o fortalecer a la institución en el proyecto. El análisis se realiza con una serie de métodos de investigación, como lo son el cuantitativo y cualitativo.

El objetivo del diagnóstico es determinar a través de la evaluación las necesidades comunicacionales de la institución. Todo esto observando los distintos tipos de comunicación de la institución: organizacional, empresarial, estratégica, integral de marketing, relaciones públicas, plan, identidad corporativa, etc. Dentro de la comunicación interna es importante observar la cultura dentro de la institución. Ésta define la identidad y permite evaluar la interacción con los clientes (Rosales, 2020).

### 1.13. Técnicas de recolección de datos

Los métodos elegidos para la recolección de datos son los siguientes:

1.13.1 Método descriptivo cualitativo: Por medio de entrevistas virtuales a empleados de APROFAM del área administrativa, para conocer sus percepciones respecto a los medios de comunicación de la institución durante la crisis del COVID-19, así como los aspectos que han cambiado en sus ámbitos laborales y cómo podrían sentirse más seguros.

1.13.2. Método de análisis: Con los datos obtenidos por medio de las herramientas cualitativas y de observación, se analiza e interpreta los datos, siendo el sustento del plan de comunicación.

1.13.3. Método de observación: Haciendo un seguimiento de los medios de comunicación interna (*Yammer* y correos de *Exprésate*), se busca identificar los cambios que se han dado paulatinamente en los lineamientos laborales durante la pandemia.

Desde marzo del 2020 se empezaron a detectar casos positivos de COVID-19 en Guatemala, por ello de marzo a mayo se monitorearon los medios de comunicación interna de APROFAM: *Exprésate* (los correos institucionales enviados a todos los empleados) y *Yammer* (la red social institucional con anuncios de la organización).

De los correos de *Exprésate* se diferenciaron los siguientes tipos de mensajes en relación a la crisis del COVID-19:

- Correos informativos sobre el COVID-19. El primero se envió el 6 de marzo, por medio de una presentación se detalló información importante para identificar la enfermedad y medidas de prevención necesarias, según la OMS. El 13 de marzo se envió otro correo para identificar los síntomas en forma de infografía.
- Compra de mascarillas N-95. El 9 de marzo se anunció la compra de las mascarillas más seguras para prevenir el contagio, anunciando que se le daría una a cada empleado, así como la opción de comprar más a Q25 cada una. El 17 de marzo se anunció el envío de equipo de protección a los hospitales, incluyendo lentes protectores, mascarillas N-95 y quirúrgicas, guantes de látex y de nitrilo, trajes impermeables y zapatos quirúrgicos, con imágenes y videos para su correcto uso.
- Anuncio del primer caso de COVID-19 en Guatemala. El 13 de marzo se hizo un llamado a guardar la calma y seguir los lineamientos del Comité de Emergencia Institucional.
- Nuevos lineamientos para prevenir contagios. Desde el 13 de marzo se empezaron a dar lineamientos de prevención en el área de trabajo: Saludo sin contacto, uso de mascarilla, reducción de horario de almuerzo, distanciamiento físico de por lo menos dos metros y toma de temperatura al ingresar a las instalaciones.
- Se crearon lineamientos y canales de comunicación para los colaboradores: Flujo de atención a pacientes con sospecha de COVID-19, en las clínicas y hospitales, creación de la extensión de emergencia interna (1515) para resolver dudas o consultas y flujo de comunicación institucional.
- Ficha de datos de colaboradores de APROFAM. Se le pidió a todos los empleados llenar un cuestionario electrónico para identificar a las personas en riesgo (adultos mayores y personas con enfermedades crónicas).
- Comunicados del Comité de Emergencia desde el 17 de marzo: Se anunció la suspensión de todo el personal mayor de 65 años y mujeres embarazadas por ser de alto riesgo, autorizaciones de adelanto del horario de salida ante los toques de queda

(variando en horarios según restricciones), entrega de mascarillas lavables al personal administrativo (una por persona) y su correcto uso.

- Material informativo COVID-19 que fue enviado a clínicas y hospitales. Se anunció que dispondrían de unifolios con información sobre el virus, afiches del uso de mascarilla y toma de temperatura, y unifolios de precios para exámenes de laboratorio.
- *Tips* de cuidados psicológicos y técnicas de relajación: Con el fin de ayudar a reducir el estrés generado por la crisis del COVID-19, se enviaron desde el 26 de marzo una serie de correos con consejos ilustrados.
- Solicitud de víveres para trabajadores suspendidos. Se hizo el llamado a la solidaridad con el personal de las oficinas administrativas, que fue suspendido sin goce de salario.

En *Yammer* cada área puede publicar información dirigida a todos los empleados, así que igualmente se monitorearon las publicaciones de marzo a mayo en relación con el COVID-19:

- Gestión del Talento Humano: utilizaron la plataforma para enviar la misma información que se envió por medio del correo *Exprésate* (información preventiva, comunicados de lineamientos, flujos de atención y comunicación, identificación de síntomas, suspensiones laborales, nuevos horarios de salida, utilización adecuado del equipo de protección, material impreso para clínicas y hospitales, cuidados psicológicos y *tips* de relajación).
- Gerencia de Mercadeo: Informaron del uso correcto de los materiales impresos informativos para las clínicas y hospitales (mantas exteriores de restricciones, afiches de lavado de manos, afiches de advertencia de uso de mascarilla, toma de temperatura y restricción de visitas, y unifolios del COVID-19), y de la venta de mascarillas lavables con precio especial para trabajadores de APROFAM.
- Hospitales y clínicas: Dieron a conocer con fotografías las medidas de protección que tomaron para los pacientes y el personal de atención (uso de mascarillas, caretas, ropa de protección, toma de temperatura, uso de gel desinfectante, desinfección de superficies y distanciamiento entre usuarios).

Tomando en cuenta las medidas del Comité de Emergencia y de las sedes de salud de APROFAM, se observa una actitud activa ante los nuevos retos que surgen al trabajar en medio de una pandemia. La necesidad de informar al personal y a los usuarios se evidencia con la cantidad de material que se ha generado durante la crisis, pero con poca interacción de los empleados (no se observaron comentarios en las publicaciones informativas, y se obtuvieron pocas reacciones en comparación a las vistas).

#### 1.13.4 Documentación

Para la información institucional se consultaron fuentes de acceso público: Página *web*, listado de contactos, carpeta de servicios y *curriculum vitae* de la empresa. También se consultaron manuales de valores para los empleados y el organigrama.

Para los trabajos de investigación previos, en APROFAM se consultó el catálogo en línea de la Biblioteca de la USAC. La mayoría son de temas médicos, como análisis de eficacia de los métodos anticonceptivos disponibles. También existen estudios de derechos humanos, estudios de pacientes, situaciones socio-económicas y guías educativas. Solamente se encontró una tesis orientada al personal de las oficinas administrativas, teniendo como objeto de estudio el conocimiento del personal sobre planificación familiar.

De acuerdo con las recomendaciones de Valle (1996), “concientizar al personal que labora en oficinas centrales de APROFAM sobre la importancia de poseer un adecuado manejo y conocimiento de los métodos de planificación familiar” (p. 48). Es necesario que el área administrativa esté preparada en información de salud, porque así pueden ser partícipes directos de lo que ofrecen en los hospitales y clínicas, siendo un apoyo adecuado a las necesidades actuales.

Para recolectar información sobre la pandemia de COVID-19, la fuente más confiable es la Organización Mundial de la Salud (OMS), al poseer información comparativa de la enfermedad a nivel global y han creado bastante material de consulta. Por ejemplo, ponen a disposición de los interesados cuidados de la salud mental del personal sanitario y consejos para informar de forma adecuada durante la crisis.

### 1.13.5 Entrevistas de profundidad

Se realizó una entrevista virtual compuesta por ocho preguntas abierta sobre los problemas comunicacionales, de seguridad ocupacional y de preocupaciones que se generan por la crisis del COVID-19 en el área de trabajo. Los participantes fueron dos trabajadores del área administrativa y que dan apoyo a personal de las clínicas y hospitales.

Las preguntas fueron formuladas a modo de cuestionario, con el objetivo de conocer sus percepciones sobre los siguientes temas:

1. Uso de los protocolos de protección en las oficinas administrativas.
2. Cambios en las condiciones laborales de APROFAM durante la pandemia.
3. Sensación de seguridad en el área de trabajo.
4. Opinión del apoyo dado a los empleados por los medios de comunicación internos.
5. Consideración sobre las decisiones de las autoridades de APROFAM para protección de los empleados.
6. Observación de apoyo por parte de las oficinas administrativas al área de clínicas y hospitales.
7. Insumos y herramientas provistas por la institución para el desempeño de sus funciones.
8. Percepción del futuro laboral en Guatemala.

Teniendo los resultados de las entrevistas realizadas, para fundamentar el adecuado o deficiente manejo de la crisis en las oficinas centrales, se pueden describir las siguientes conclusiones por cada participante:

#### Entrevistado 1

1. Ha observado que no todos los empleados usan mascarillas en todo momento dentro de las instalaciones y no se aplican sanciones por esa falta.

2. Considera que las condiciones laborales han empeorado porque falta una postura clara de parte de las autoridades, y no se explican algunas decisiones, aumentando la inseguridad.

3. Siente que su lugar de trabajo es seguro, pero no el resto de oficinas por la falta de uso adecuado de equipo de protección y medidas de seguridad.
4. Le gustaría que la comunicación interna tuviera una postura institucional.
5. Quisiera mayor comunicación de las autoridades hacia los empleados, no solo información unilateral.
6. Considera que al personal de las clínicas y hospitales se les ha dado más apoyo que al personal administrativo ante la crisis.
7. APROFAM le ha proporcionado alcohol en gel para manos e insumos de limpieza para el área de trabajo, pero quisiera que se les apoyara con mascarillas y caretas de protección.
8. De forma general, siente que en Guatemala hay mucha inseguridad y desempleo a causa de la pandemia, pero también un lugar propicio para el emprendimiento y nuevos negocios.

## Entrevistado 2

1. Indica que aunque se ha ordenado el uso obligatorio de mascarillas, muchas personas no lo respetan a pesar de trabajar en una institución de salud.
2. Está convencido de que el ambiente laboral ha empeorado por largas jornadas de trabajo e inestabilidad laboral.
3. Se siente inseguro porque lo hacen trabajar de modo presencial, cuando el personal administrativo podría realizar sus labores a distancia, a diferencia del personal operativo, pero la falta de modernización en los procesos no lo permite.
4. Considera que la comunicación sobre la pandemia está bien, pero que se le ha dado poca atención a *Yammer*.
5. Opina que muchas decisiones de las autoridades no han sido acertadas, dando lugar a rumores y mala información. Quisiera que no se ocultara información a los empleados para fomentar la confianza.
6. Indica que el apoyo a las clínicas y hospitales es cotidiano y que se puede mejorar la comunicación de dos vías.
7. Ha recibido por parte de APROFAM mascarillas, alcohol etílico y alcohol en gel, pero considera que se podrían proporcionar mejores mascarillas y que se realice con cierta frecuencia limpieza profunda del área de trabajo.

8. Tiene un panorama de una crisis económica bastante seria, por la lenta apertura de espacios laborales.

Entre los puntos a destacar, se encontró que existe descontento y temor en que se produzca un contagio masivo por falta de uso constante de las herramientas de protección. También hay temor de ser suspendidos por el impacto económico que supone una pandemia o la carga laboral al tener que cubrir otros puestos. Lo principal es que se solicita información clara y constante de los protocolos de protección y mayor acceso herramientas, para sentirse más seguros en sus áreas de trabajo.

#### 1.14. FODA

Teniendo la información recabada por herramientas de investigación, se pueden identificar los aspectos más importantes de APROFAM durante la pandemia por medio de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas:

##### 1.14.1. Fortalezas

APROFAM tiene el prestigio de ser una organización con muchos años de liderazgo en salud sexual y reproductiva en Guatemala. Posee a muchos expertos en temas de prevención de enfermedades y de procesos médicos que se pueden utilizar para verificar o desmentir información. Tiene bien definidos los medios digitales de comunicación interna, poseyendo una cultura de información hacia sus empleados.

Tiene continuidad en el tema del COVID-19, desde su información preventiva hasta la respuesta adecuada ante un contagio en alguna de las clínicas u hospitales. Al poseer una estructura organizacional amplia, logra cubrir todas las necesidades básicas de sus empleados para que puedan seguir trabajando. También cuenta con la actitud activa de las sedes de APROFAM, al acatar los lineamientos del cuidado de los trabajadores en contacto con los usuarios y estar dispuestos al cambio.

#### 1.14.2. Oportunidades

Se puede generar una relación de confianza con los empleados de las oficinas centrales, al poder tener información veraz y transparente de los protocolos y fortalecimiento de las condiciones laborales. Confía en que los empleados pueden solucionar muchos problemas si cuentan con lineamientos claros y objetivos definidos.

Al poseer presupuesto destinado a material comunicacional, se podría utilizar para informar de manera más amplia a todos los empleados. Se pueden generar campañas de concientización del uso adecuado y consistente de las herramientas de protección, y con eso obtener un mejor ambiente laboral. Además se podría hacer un mejor uso de la tecnología, ordenando y teniendo un plan adecuado de comunicación. Al tomar información de fuentes confiables, como la OMS o autoridades médicas dentro de APROFAM, se pueden generar mensajes fundamentados y sin contradicciones.

#### 1.14.3. Debilidades

Se encontró que muchos trabajadores no utilizan sus mascarillas de forma adecuada, minimizando el impacto en la sensación de seguridad de sus compañeros. Las suspensiones y despidos también generan un clima de inseguridad que baja la motivación. Algunas de las decisiones que han tomado las autoridades han sido cuestionadas, descuidando algunas áreas laborales.

#### 1.14.4. Amenazas

Como en todas las organizaciones, se cuenta con la posibilidad de contagios en las áreas laborales, lo que paralizaría todos los procesos y afectaría de forma seria el apoyo al personal de salud. La falta de información contante y sustentada crea apatía por seguir los lineamientos para prevenir el COVID-19.

También existe el peligro de que la falta de transparencia con los empleados sobre la situación real llegue a causar desconfianza en las autoridades, generando así rumores e información falsa. Un mal desempeño por saturación de trabajo, instrucciones poco claras y suspensiones

temporales causan frustración y un mal ambiente laboral, que se suman al estrés que ya causa la incertidumbre en el exterior.

#### 1.15. Problemas detectados

Existen problemas de comunicación en APROFAM debido a la pandemia. Un funcionamiento óptimo en medio de una crisis es muy difícil de lograr, porque requiere de profesionales que comprendan la complejidad del problema y busquen las causas más profundas.

Al inicio de la crisis los empleados de APROFAM sufrieron cambios en sus hábitos laborales y tuvieron dificultad para adaptarse a la nueva situación, teniendo algunas áreas más afectadas que otras. Para junio se planeó el traslado de las oficinas centrales a un lugar más accesible para solucionar la situación económica. Muchas otras empresas ya han empezado a enfrentar casos de COVID-19 en sus trabajadores, provocando que deban enviarlos a cuarentena preventiva (Ortiz, 2020), incrementando la problemática operacional.

El cambio en las operaciones también afecta la relación entre empresa y empleado. Hasta inicios de abril ya existían 125 empresas denunciadas por sus empleados durante la crisis del COVID-19, alegando que la situación obligó a los negocios a cambiar sus métodos de producción, pero que en muchos casos se perjudica a los trabajadores y los coloca en riesgo de contagio o perder sus empleos en caso de quejarse (García, 2020).

Los problemas comunicacionales que se detectaron durante el presente diagnóstico, y que pueden ser abordados durante el plan de comunicación son los siguientes:

- Falta de claridad en la información sobre la toma de decisiones por parte de las autoridades, y que pueden afectar a los trabajadores.
- Información dispersa y desconectada en los medios de comunicación interna, causando confusión o desacato de los lineamientos establecidos.
- Discontinuidad de la información sobre el uso correcto del equipo de protección y de la realimentación de los mensajes.

- Falta de información para apoyo emocional y de seguridad ocupacional, teniendo datos poco accesibles o que no son asimilados por todo el personal administrativo.

#### 1.16. Planteamiento del problema comunicacional

Al existir falta de información, con mensajes dispersos y desconectados entre sí, información discontinua y falta de apoyo emocional y de autocuidado, muchos trabajadores se perciben en un ambiente descuidado y de peligro. Corren rumores y descontento con las autoridades y sus decisiones para afrontar la crisis.

#### 1.17. Indicadores de éxito

Para poder implementar un plan de comunicación interno, están a la disposición los correos institucionales de *Exprésate* y la red social *Yammer*, luego de que el área de Gestión del Talento Humano y el Comité de Emergencia aprueben los materiales digitales. También se pueden generar materiales impresos como afiches, volantes o trifoliales, adaptados de los materiales digitales.

No habrá gastos de desplazamiento al realizar el trabajo de forma digital, siendo los únicos por la utilización de equipo propio, internet y luz, que deberá ser autofinanciado. En caso de proporcionarse mayor cantidad de material en protección a los empleados, deberá ser un gasto asumido por la Gerencia Administrativa de APROFAM.

#### 1.18. Proyecto a desarrollar

Estrategia de comunicación interna de concientización virtual para el uso de las herramientas y protocolos de protección ante el COVID-19 para el personal de las oficinas administrativas de APROFAM.

Por medio de los canales de comunicación virtuales institucionales, se dará a conocer información de las autoridades de salud en el contexto de la pandemia a los empleados. Está orientado a los trabajadores de las oficinas administrativas por ser quiénes tienen mayor accesibilidad a las redes sociales internas, pero también se beneficiaría a algunos puestos en las áreas de atención de la institución.

## **CAPÍTULO II**

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

#### 2.1. Descripción técnica del plan estratégico de comunicación

Por medio de una campaña de comunicación virtual interna, se busca que los empleados de las oficinas administrativas de APROFAM tomen conciencia del riesgo que representa el COVID-19 y las medidas que pueden tomar para evitar contagiarse.

Las herramientas abarcan el uso correcto del equipo de protección en el lugar de trabajo, conocimiento básico médico para identificar síntomas, evitar caer en información falsa y alarmista, y utilizar métodos de protección mental y emocional al trabajar en medio de una pandemia.

#### 2.2. Objetivos de la estrategia

##### 2.2.1 Objetivo general

Brindar a APROFAM un plan de comunicación interna y su implementación por medio de estrategias que refuercen la información sobre el COVID-19 en las oficinas administrativas y así los empleados puedan evitar contagiarse, al utilizar de forma correcta y constante las herramientas de protección disponibles.

##### 2.2.2 Objetivos específicos

- Fortalecer la preparación de los empleados con información, para afrontar su ambiente de trabajo y el riesgo de contagio en caso de no usar de forma adecuada y constante los lineamientos de las autoridades de salud.
- Fortalecer la comunicación interna de la organización, por medio de soporte y participación en las necesidades de los empleados de las oficinas centrales, logrando un ambiente más seguro y productivo.

### 2.3. Misión

Que el personal de las oficinas administrativas de APROFAM pueda operar de forma segura e informada durante la crisis del COVID-19, manteniendo una base de operaciones funcional para apoyo y coordinación adecuada a las clínicas y hospitales.

### 2.4. Visión

Que el área de Gestión del Talento Humano de APROFAM cuente con material e información de preparación ante futuras crisis de salud, para fortalecer la respuesta de futuros trabajadores (tanto de personal administrativo como de atención al cliente) al encontrarse en contexto de riesgo a infectarse, pudiendo reaccionar con antelación para evitar contagios y problemas internos.

### 2.5 Elementos comunicacionales que según el diagnóstico se aplicarán

#### 2.5.1. Comunicación

El proceso de transmitir un mensaje por medio de canales que pueda interpretar el receptor. Existen diversos tipos de comunicación que se adaptan a la necesidad y a la situación.

#### 2.5.2. Comunicación interna

Es la información que tiene como fin el ser transmitida dentro de un grupo determinado y relacionado por un objetivo, siendo de utilidad para los participantes y enfocada a solucionar problemas de carácter operativo.

En una empresa u organización, la comunicación interna sirve para crear un fortalecimiento en la identidad de los trabajadores por medio de información guiada por los lineamientos internos. También existe comunicación interna entre compañeros de trabajo y de los trabajadores hacia las directivas.

### 2.5.3. Campaña de concientización

Es un grupo de mensajes orientados a un tema en particular en un grupo objetivo. Por medio de exponer una problemática se busca hacer conciencia en las personas afectadas, dándoles herramientas para que puedan enfrentar de una manera adecuada la situación.

### 2.5.4. Comunicación virtual

Por medio del uso de la tecnología se pueden transmitir mensajes por canales de comunicación en redes sociales y redes internas, evitando las reuniones presenciales y siendo de acceso instantáneo para los participantes que cuentan con internet y computadoras.

### 2.5.5. Pandemia

Un brote viral se reconoce como pandemia cuando una enfermedad llega a propagarse por todo el mundo y la mayoría de personas no cuentan con inmunidad. Por lo general las pandemias se originan por enfermedades que se transmiten de forma muy rápida y no se cuenta con una vacuna para detener su avance en las poblaciones, llegando a generar mortandad en cantidades alarmantes y pérdidas económicas.

### 2.5.6. COVID-19

Existe una amplia familia de virus llamadas coronavirus, que afectan a animales y humanos. En el caso de los humanos se presentan infecciones respiratorias de diferente gravedad, desde el resfriado común hasta complicaciones respiratorias que pueden ser fatales. El coronavirus más reciente es el COVID-19, el cual obtuvo la categoría de pandemia por la OMS. Entre los síntomas más comunes son fiebre, tos seca y malestar general, pudiendo llegar a causar dificultad respiratoria en los casos graves.

### 2.5.7. Instrucción del uso correcto y constante de herramientas de protección

Al crear materiales informativos se pueden instruir a las personas del grupo objetivo a la utilización correcta y constante de los medios que disponen para protegerse de un riesgo. De forma preventiva las herramientas de protección son de beneficio para la integridad y salud de los trabajadores, y para evitar complicaciones laborales de la organización.

## 2.6 Alcances y límites de la Estrategia

### 2.6.1. Alcances

Se puede llegar a todo el personal de las oficinas administrativas y de los centros de atención por medio de las redes sociales internas (*Yammer* y el correo *Exprésate*), así como la modificación de fondos de pantalla institucionales en las computadoras de trabajo y capacitaciones virtuales programadas.

### 2.6.2. Límites

Debido a los lineamientos de las autoridades de salud, no se recomiendan las reuniones presenciales para evitar el contagio del COVID-19. Toda la información y propuesta debe ser aprobada por el Comité de Emergencia Interno para su ejecución. Solo se pueden utilizar las herramientas de comunicación de la Gestión del Talento Humano.

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

### 2.7.1. El mensaje

El mensaje a transmitir debe ser científico y orientado a la prevención, por medio de la capacitación en el uso de las herramientas de protección ante las enfermedades respiratorias, en especial del COVID-19. El objetivo del mensaje debe ser “cuidarse a sí mismo y a los compañeros en el ámbito laboral, no cayendo en información falsa no avalada por autoridades de la salud”. Esto traerá mayor seguridad al saber los lineamientos a seguir durante la pandemia y para poder tomar mejores decisiones que involucren a las clínicas y hospitales.

Para identificar a los trabajadores con los mensajes, se utilizarán frases que involucren a los participantes de forma activa como superhéroes que luchan contra la pandemia. Cada persona logra grandes cambios si colabora con la prevención. Las frases a utilizar son las siguientes:

- ¡Si todos contribuimos, venceremos al COVID-19!
- ¡Todos ganémosle al COVID-19!
- ¡Cuídate como APROFAM te cuida!

### 2.7.2. Estrategias

La comunicación será interna por medio de los canales de la Gestión del Talento Humano (*Yammer*, *Exprésate*, *Teams* y fondos de pantalla), para dar a conocer la información preventiva del COVID-19 y el uso adecuado de las herramientas de protección. La campaña deberá ser gráfica por medio de cápsulas informativas e infografías, para evitar que el mensaje sea ignorado por la cantidad de texto, así como la utilización de terminologías sencillas.

El fortalecimiento de la comunicación preventiva y la seguridad de poder manejar situaciones de contagios para una mejor toma de decisiones del área administrativa, es la que ayudará a guiar de mejor manera los centros de atención a clientes del área de salud. “Si se facilita información precisa, pronta y frecuentemente en un idioma que las personas entiendan y a través de canales confiables, la población podrá tomar decisiones y adoptar comportamientos positivos para protegerse a sí mismas y a sus seres queridos de enfermedades como COVID-19.” (OPS, 2020).

## 2.8. Actividades para la Operatividad de la Estrategia

### 2.8.1 Propuesta 1

Creación de publicaciones para publicar en la red social *Yammer* y por medio de correos para todos los trabajadores por medio del perfil institucional *Exprésate*. Se planea la creación de contenidos gráficos en donde se explique de forma sencilla el uso adecuado de las herramientas de protección ante el COVID-19. Toda la información debe estar fundamentada en datos científicos dados por la OMS, el Ministerio de Salud de Guatemala o en autoridades médicas de APROFAM. La publicaciones serán en un promedio de 3 a la semana para ser enviadas en horario laboral, para la posterior retroalimentación al consultarle a los empleados por medio de una encuesta si estos mensajes han sido de ayuda en la crisis, o si es necesario orientarlo en algún tema específico que consideren las autoridades de la Gestión del Talento Humano. Los temas a tratar son los siguientes:

- Consejos de protección

- Uso adecuado de herramientas de protección
- Cuidados en el área laboral
- Reglas para el trabajador durante la pandemia
- Síntomas para identificar el COVID-19
- Qué hacer ante un posible contagio

### 2.8.2 Propuesta 2

Por medio de la coordinación de la Gestión del Talento Humano y el área de Informática, se pueden utilizar los fondos de pantalla de las computadoras de los trabajadores del área administrativa, para la colocación de imágenes con algún consejo para prevenir contagios de COVID-19. Estas imágenes deben ser principalmente gráficas con consejos fáciles, pero recomendados por la OMS para un mejor ambiente laboral. Se cambiarían de forma semanal.

Estos diseños se pueden adaptar a modo de afiches para colocar en los lugares de trabajo en donde se debería realizar la indicación, como por ejemplo el distanciamiento en los pasillos o el lavado de manos en los baños.

### 2.8.3 Propuesta 3

La realización de videos vía *Yammer* y *Exprésate* para los empleados, con el propósito de colocar a expertos a explicar los cuidados médicos y cuidados psicológicos. Para evitar el contacto entre los trabajadores, todo deberá ser hecho en línea. Se debe disponer de un espacio de consultas, para que se puedan resolver las dudas que tengan los empleados en próximos videos. Los expertos serían médicos de APROFAM dispuestos a colaborar en la comunicación interna (un médico y un psicólogo).

Los videos de tema médico abordarán los siguientes temas:

- Los peligros del COVID-19 y cómo evitarlo
- Cómo diferenciar el COVID-19 de otras enfermedades
- Qué hacer en caso de presentar síntomas

Los videos de tema psicológico abordarán los siguientes temas:

- El miedo y los pensamientos constantes
- Cómo afrontar el malestar psicológico
- Identificar pensamientos que puedan generar malestar
- Pautas emocionales de autocuidado

Para reforzar la información se pueden simplificar los mensajes o consejos por medio de imágenes de una ilustración, siendo publicados posteriormente en las redes internas.

## 2.9. Cronograma

	Mayo	Junio				Julio					Agosto	Septiembre	Octubre
Actividades	11 al 31	1 al 7	8 al 14	15 al 21	22 al 30	1 al 5	6 al 12	13 al 19	20 al 26	27 al 31	1 al 31	1 al 30	1 al 31
Investigación de APROFAM													
Entrega del diagnóstico de comunicación													
Aceptación de la realización del EPS													
Realización de material para propuesta 1													
Realización de material para propuesta 2													
Realización de material para propuesta 3													
Entrega del plan de estrategia de comunicación													
Implementación de la propuesta 1													
Implementación de la propuesta 2													
Entrega de informe de ejecución													
Continuación de la implementación de la propuesta 1													
Continuación de la implementación de la propuesta 2													
Implementación de la propuesta 3													

## 2.10. Financiamiento

El financiamiento para la ejecución sería con pocos gastos, al ser de carácter digital no existen costos de transporte, presentación física ni materiales impresos. En caso que la institución decidiera realizar alguna de las publicaciones a modo de afiche, correría en el presupuesto de APROFAM.

## 2.11. Presupuesto

Descripción	Producto	Costo
Diseño Gráfico	Servicio de diseño gráfico para la elaboración de material informativo	Q2,000
Ilustración	Ilustraciones para infografías y fondos de pantalla (de Freepik.com)	Crédito
Plan de comunicación	Asesoría de comunicación interna por el estudiante	Q4,000
Utilización de redes internas	Manejo de redes internas por Gestión del Talento Humano	Interno
Videos	Videos por expertos del área de salud de APROFAM	Interno
Gastos varios	Internet, luz, compra de equipo de trabajo y materiales	Q2,480
<b>Total*</b>		<b>Q8,480</b>
*Nota: En caso que fuera pagado		

## 2.12. Beneficiarios

Las personas beneficiarias serían los trabajadores siguientes trabajadores de APROFAM:

- Personal de la Gerencia de la Gestión del Talento Humano.
- Personal de las oficinas administrativas de APROFAM (aprox. 70 personas).
- Administradores y trabajadores de las clínicas y hospitales.

De forma indirecta se beneficia al personal de salud en las clínicas y hospitales, brindando mejor atención a los pacientes durante la pandemia.

## 2.13. Recursos Humanos

Personal	Puesto	Actividad
Lic. Eybi Bedoya	Gerente de Gestión del Talento Humano	Aprobación para realización del EPS y de implementación del plan de comunicación.
Lcda. Andrea Hernández	Coordinadora de Reclutamiento y Selección	Recepción y facilitación del material realizado para el EPS, así como coordinación para las distintas áreas.
Personal de Informática	Informática	Colocación y rotación de fondos de pantalla. Apoyo para las conferencias.
Comité de Emergencia	Varios puestos gerenciales y administrativos	Aprobación del material para distribuir de forma interna. Solicitud de materiales en el EPS
Personal de salud	Médicos	Apoyo como fuentes de información. Expositores para conferencias internas.
Estudiante	Practicante del Ejercicio Profesional Supervisado	Generar el diagnóstico de comunicación, el plan y materiales gráficos para ejecutar.
Supervisores y coordinadores	Supervisión y coordinación del EPS de la ECC de la USAC	Guía y corrección de los informes en el proceso del EPS. Proporcionar información para que el estudiante pueda realizar las distintas etapas del proyecto.

## 2.14. Áreas Geográficas de Acción

- Oficinas administrativas de APROFAM: Antiguo edificio Materno Infantil 1ra. Avenida 8-50 Zona 1, Ciudad de Guatemala.
- 10 hospitales de APROFAM: Hospital Central Zona 1, Coatepeque, Escuintla, Huehuetenango, Quetzaltenango, San Pedro San Marcos, Cobán, Jutiapa, Petén y Zacapa.
- 15 clínicas de APROFAM: Zona 5, Zona 6, Zona 12, Zona 19, Amatitlán, Villa Nueva, Antigua Guatemala, Barberena, Chimaltenango, Malacatán, Mazatenango, Retalhuleu, Quiché, Totonicapán y Puerto Barrios.

## 2.15. Cuadro Comparativo de Estrategias

	Propuesta 1	Propuesta 2	Propuesta 3
<b>Actividad</b>	Creación de publicaciones informativas sobre el COVID-19	Creación de fondos de pantalla con consejos para evitar contagios	Videos por expertos en salud
<b>Medios</b>	Yammer y Exprésate	Computadoras del personal	Yammer y Exprésate
<b>Recursos Humanos</b>	Gestión del Talento Humano y Comité de Emergencia	Gestión del Talento Humano, Informática y Comité de Emergencia	Gestión del Talento Humano, Comité de Emergencia y personal de salud
<b>Costo</b>	Sin costo	Sin costo	Sin costo
<b>Tiempo de ejecución</b>	4 meses o hasta que concluya la pandemia	3 meses o hasta que concluya la pandemia	1 mes o hasta que concluya la pandemia

## CAPÍTULO III

### 3. Informe de ejecución

#### 3.1. Estrategia #1

Infografías del uso adecuado de las herramientas de protección ante el COVID-19 en las oficinas.

##### 3.1.1. Objetivo de la actividad

Explicar de forma sencilla y gráfica los métodos de prevención de contagios para los colaboradores que laboran de forma presencial en las oficinas. Se busca dar información pertinente de la OMS, especialistas médicos y autoridades de APROFAM.

La campaña de comunicación preventiva inició por medio de materiales con información solicitada por el Comité de Emergencia por la emergencia de la pandemia, para poder dar los parámetros básicos para mitigar posibles contagios. Se planea seguir presentando materiales informativos de reforzamiento. A continuación se detallan los materiales publicados y los temas a tratados:

- ¿Cuándo debería lavarme las manos?: Material publicado el 8 de junio. Consejos de en qué situaciones es importante lavarse las manos, para evitar propagar el virus en los objetos y rostro. Con información de UNICEF.



## Cápsula informativa



### ¿Cuándo debería lavarme las manos?

En el contexto de la prevención del COVID-19, deberías lavarte las manos en las siguientes ocasiones:



Después de sonarte la nariz, toser o estornudar.



Después de visitar un espacio público, como transportes, mercados y lugares de culto.



Después de tocar superficies fuera de tu hogar, por ejemplo, dinero.



Antes, durante y después de cuidar a una persona enferma.



Antes y después de comer.



Fuente: UNICEF

**En general debes lavarte las manos en los siguientes casos:**

- Después de ir al baño.
- Antes y después de comer.
- Después de estar en contacto con la basura.
- Después de tocar animales y mascotas.
- Después de cambiarle el pañal a un bebé o de ayudar a un niño a usar el retrete.
- Siempre que tengas las manos visiblemente sucias.

**¡Si todos contribuimos,  
venceremos al COVID-19!**



- ¿Cómo ponerse, usar, quitarse y desechar una mascarilla? Material publicado el 9 de junio. Los pasos para la utilización correcta de la mascarilla, como método de prevención de contagios. Con información de la OMS.

## **Cápsula informativa**

### **¿Cómo ponerse, usar, quitarse y desechar una mascarilla?**



Antes de ponerse una mascarilla, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.



Cúbrase la boca y la nariz con la mascarilla y asegúrese de que no haya espacios entre su cara y la máscara.



Evite tocar la mascarilla mientras la usa; si lo hace, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.



Cámbiese de mascarilla tan pronto como esté húmeda y no reutilice las mascarillas de un solo uso.



Para quitarse la mascarilla: quítesela por detrás (no toque la parte delantera de la mascarilla); deséchela inmediatamente en un recipiente cerrado; y lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón.



Al momento de desechar cualquier tipo de mascarilla, se debe cortar en 4 partes tal como lo indica el protocolo de deshecho de mascarillas.

Fuente: Organización Mundial de la Salud

**¡Si todos contribuimos,  
venceremos al COVID-19!**



- ¿Estás tomando las medidas de prevención para evitar contagio de COVID-19? Material publicado el 10 de junio. Acciones necesarias entre los trabajadores en el área laboral, con el fin de promover el distanciamiento físico. Con información de APROFAM.

## **Cápsula informativa**

### **¿Estás tomando las medidas de prevención para evitar contagio de COVID-19?**



Evita las reuniones con más de 5 personas.



Utiliza la tecnología y contacta a tus compañeros por Teams o vía telefónica.



Es indispensable guardar la distancia física, por lo menos 2 metros entre personas.



Es indispensable que siempre utilices tu mascarillas dentro y fuera de las instalaciones.



Recuerda no compartir tus cosas personales con ninguna persona.



En todas las sedes de APROFAM quedan totalmente prohibidas las celebraciones de cualquier tipo.

**¡Si todos contribuimos,  
venceremos al COVID-19!**



- ¿Es obligatorio el uso de la mascarilla? Material publicado el 15 de junio. Información sobre los lugares en que es obligatorio el uso de la mascarilla, junto a los beneficios de usarla. Con información del Diario de Centro América según disposiciones presidenciales.

## **Cápsula informativa**

### **¿Es obligatorio el uso de la mascarilla?**



Por disposiciones presidenciales desde el 13 de abril del 2020, es obligatorio el uso de mascarillas para la prevención y contención de COVID-19.



El uso de la mascarilla es obligatorio para todos las personas mayores de 2 años, sin excepción alguna.



Se deben usar mascarillas con los niveles de protección necesarios para cada espacio, tanto público como privado, y en ambientes cerrados o abiertos; asimismo, en cualquier tipo de transporte.



En el caso de personas presintomáticas, asintomáticas o pacientes diagnosticados, su uso es también obligatorio en la residencia o vivienda.

Se ha evidenciado que el uso de la mascarilla es un medio de control para prevenir el contagio, evitando que se propague el virus al hablar, toser o estornudar.



Fuente: Diario de Centro América

**¡Si todos contribuimos,  
venceremos al COVID-19!**



- *Tips* para protegerte en el área de trabajo: Material publicado el 17 de junio. Reglamentos internos para prevenir contagios. Con información de Gestión del Talento Humano.



## ¡Todos ganémosle al COVID-19!



### Tips para protegerte en el área de trabajo:



(Mujeres) usa el cabello recogido, sin joyas, con las uñas cortas y sin esmalte.



(Hombres) evita usar barba, con el cabello y las uñas cortas, y sin corbata.



Recuerda traer los alimentos de tu hogar, evitando salir a comprar a las tiendas.



Si fuera necesario, organízate por día con tus compañeros para que solamente uno salga a realizar las compras de todos a la hora de almuerzo.



Si eres personal del área médica, no salgas a realizar compras de refacciones o almuerzos con el uniforme o filipinas.

**¡Si todos contribuimos,  
venceremos al COVID-19!**



- Síntomas que debes tomar en cuenta: Material publicado el 18 de junio. Datos médicos para diferenciar los síntomas relacionados al nuevo coronavirus. Con información de APROFAM.



## ¡Todos ganémosle al COVID-19!



### Síntomas que debes tomar en cuenta

Si te sientes mal con síntomas relacionados a COVID-19, repórtalo a tu jefe inmediato y **NO** te presentes a trabajar.



Los síntomas más habituales son los siguientes:



**Fiebre**



**Tos seca**



**Cansancio**

Otros síntomas menos comunes son los siguientes:

- Molestias y dolores
- Dolor de garganta
- Diarrea
- Conjuntivitis
- Dolor de cabeza
- Pérdida del sentido del olfato o del gusto
- Erupciones cutáneas o pérdida del color en los dedos de las manos o de los pies



Los síntomas graves son los siguientes:



- Dificultad para respirar o sensación de falta de aire
- Dolor o presión en el pecho
- Incapacidad para hablar o moverse

Si presentas síntomas graves, busca atención médica inmediata.

**¡Si todos contribuimos, venceremos al COVID-19!**



- ¿Cómo diferenciar al COVID-19 de otras enfermedades?: Material publicado el 22 de junio. Tabla de síntomas para diferenciar las distintas enfermedades respiratorias. Con información de APROFAM.



## ¿Cómo diferenciar al COVID-19 de otras enfermedades?



Esta es una tabla de síntomas para diferenciar las distintas enfermedades respiratorias:

Muy seguro	●●●●●
Muy probable	●●●●
Probable	●●●
Poco probable	●●
Improbable	●
Muy improbable	-
Descartado	---

Síntomas	COVID-19	Influenza	Gripe	Resfriado común	Alergias estacionales
Fiebre	●●●	●●	-	--	---
Tos seca	●●●	●●	-	-	●
Dificultad respiratoria	●●●●	●●●	-	---	---
Dolor de garganta	●	●	●●	●	●
Dolor muscular	●	●●	-	---	---
Congestión nasal	-	●	●	●●	●●●
Lagrimeo	-	-	-	●	●●●●
Fatiga	●●●●	●●	●	-	---
Picazón de ojos	-	-	-	-	●●●
Estornudos	-	-	●	●●	●●●
Dolor de cabeza	●	●●	●●	-	---
Inicio de síntomas	Gradual	Abrupto	Progresivo	Engañoso	Progresivo
Intensidad de síntomas	Variable	Moderado	Leve	Leve	Variable

**¡Si todos contribuimos,  
venceremos al COVID-19!**



- Pasos a seguir para colaboradores: Material publicado el 1 de julio. Pasos a seguir para los trabajadores que se consideren infectados, desde se evaluación hasta su diagnóstico o cuarentena. Con información de APROFAM.

## 1 2 3 Pasos a seguir para colaboradores



Si presentas síntomas similares a COVID-19, debes reportarlo a tu jefe inmediato.



No debes presentarte al trabajo y busca ayuda profesional para evaluación y diagnóstico.



Por cualquier sintomatología que tengas puedes asistir a la Clínica de Clasificación de Hospital Central, Clínica u Hospital para el cual trabajes.



Tu jefe inmediato debe notificar todo al Comité de Emergencia Institucional y a la Gerencia correspondiente.



Al asistir al IGSS se trasladarán los datos a la Gerencia de Talento Humano para los trámites correspondientes.



Si se da egreso con diagnóstico de COVID-19 negativo, debes informar a tu Jefe inmediato para obtener lineamientos.



Si tuviste contacto con un caso positivo a COVID-19 dentro de los 14 días anteriores, debes notificarlo a tu jefe inmediato.

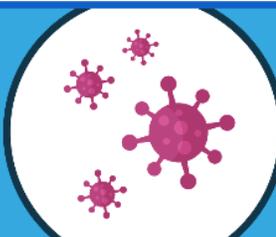


Tu jefe inmediato te informará si debes presentarte al trabajo, o si debes trasladarte al hospital más cercano.



Tu jefe inmediato es el/la responsable de informar el caso a la Gerencia correspondiente y al CEI, para su conocimiento.

Una vez te hayan evaluado, debes notificar a tu jefe inmediato si quedarás ingresado, o si te envían a cuarentena domiciliar, con el fin de coordinar el proceso correspondiente.



**¡Si todos contribuimos, venceremos al COVID-19!**



- ¿Estás tomando las medidas de prevención para evitar contagio de COVID-19?: Material publicado el 30 de julio. Infografía con recordatorios de acciones que deben tomar los empleados para no contagiarse en las oficinas. Con información de APROFAM.

## **Cápsula informativa**

### **¿Estás tomando las medidas de prevención para evitar contagio de COVID-19?**



Evita las reuniones con más de 5 personas.



Utiliza la tecnología y contacta a tus compañeros por Teams o vía telefónica.



Es indispensable guardar la distancia física, por lo menos 2 metros entre personas.



Es indispensable que siempre utilices tu mascarillas dentro y fuera de las instalaciones.



Recuerda no compartir tus cosas personales con ninguna persona.



En todas las sedes de APROFAM quedan totalmente prohibidas las celebraciones de cualquier tipo.

**¡Si todos contribuimos,  
venceremos al COVID-19!**



- Medidas de precaución al llegar a casa: Material publicado el 17 de agosto. Recomendaciones de actividades que se deben realizar al llegar a casa después del trabajo, para reducir posibilidades de infección. Con información de APROFAM.



## ¡Todos ganémosle al COVID-19!



### Medidas de precaución al llegar a casa

Las siguientes medidas ayudarán a contrarrestar el contagio de COVID-19:



**No toques nada**  
Evita tocar lo que te rodea hasta lavarte las manos.



**Los zapatos**  
Limpia las suelas parándote toalla con agua clorada.



**Quítate la ropa**  
Guárdala en una bolsa plástica para su lavado.



**Bolsas, llaves, carteras...**  
Guárdalos en una caja y limpia con agua clorada las superficies.



**Báñate**  
O en su defecto, lávate las zonas expuestas del cuerpo.



**Celular y lentes**  
Límpialos con alcohol en gel.



**El vehículo**  
Limpia todos los días lo que toques con las manos.



**Usa agua clorada**  
Limpia las superficies con las que tuviste contacto al entrar.



**No visitas**  
Evita recibir visitas en casa. Mantente en contacto utilizando la tecnología.



**Distanciamiento**  
Mantén un metro de distancia con las personas que viven contigo.

¡Cúidate como  
APROFAM te cuida!



Se realizará posteriormente material de refuerzo de las infografías publicadas en la ejecución, adecuándolas a nueva información que se ha obtenido de la enfermedad, con los siguientes puntos:

- Información relacionada a la salud y seguridad ocupacional en el contexto de la pandemia.
- Desinfección de áreas comunes.
- Concientización de la importancia de las pruebas de COVID-19.
- Nuevas recomendaciones de la OMS.
- Mensajes de autocuidado con las herramientas disponibles.
- Posibilidades de contagios y nivel de exposición en lugares sociales con y sin protección.
- Nuevas disposiciones de la Gestión del Talento Humano y el Comité de Emergencia Interno.

### 3.1.2. Medio utilizado

Las redes sociales internas de la institución:

- *Yammer*.
- *Exprésate*.
- Correos electrónicos y *Google Forms* para la realimentación.

### 3.1.3. Área geográfica de impacto

- Toda el área administrativa con acceso a computadoras, internet y redes sociales internas.
- Personal operativo de las clínicas y hospitales (cajeros, administradores, enfermeras, médicos y bodegueros).

### 3.1.4. Presupuesto en esta acción

Descripción	Producto	Costo	Subtotal
Diseño Gráfico	Servicio de diseño gráfico para la elaboración de material informativo	Q1,500	Sin costo
Ilustración	Ilustraciones para infografías y fondos de pantalla (de Freepik.com)	Crédito	Sin costo
Plan de comunicación	Asesoría de comunicación interna por el epesista	Q3,000	Sin costo
Utilización de redes internas	Manejo de redes internas por Gestión del Talento Humano	Interno	Sin costo
Gastos varios	Internet, luz, compra de equipo de trabajo y materiales	Q1,250	Sin costo
		<b>Total*</b>	<b>Q5,750</b>

\*Nota: En caso que fuera pagado

### 3.1.5. Comprobación del material

- Capturas de pantalla de publicaciones en la red social interna *Yammer*, con acceso solo para colaboradores de APROFAM:

Yammer

Respeto · Responsabilidad · Solidaridad · Confidencialidad · Servicio · Integridad

Exprésate – A las 14:35 del 8 de junio.

¡IMPORTANTE!

**Cápsula informativa**

**¿Cuándo debería lavarme las manos?**

En el contexto de la prevención del COVID-19, deberías lavarte las manos en las siguientes ocasiones:

- Después de sonarte la nariz, toser o estornudar.
- Después de visitar un espacio público, como transportes, mercados y lugares de culto.
- Después de tocar superficies fuera de tu hogar, por ejemplo, dinero.
- Antes, durante y después de cuidar a una persona enferma.
- Antes y después de comer.

En general debes lavarte las manos en los siguientes casos:

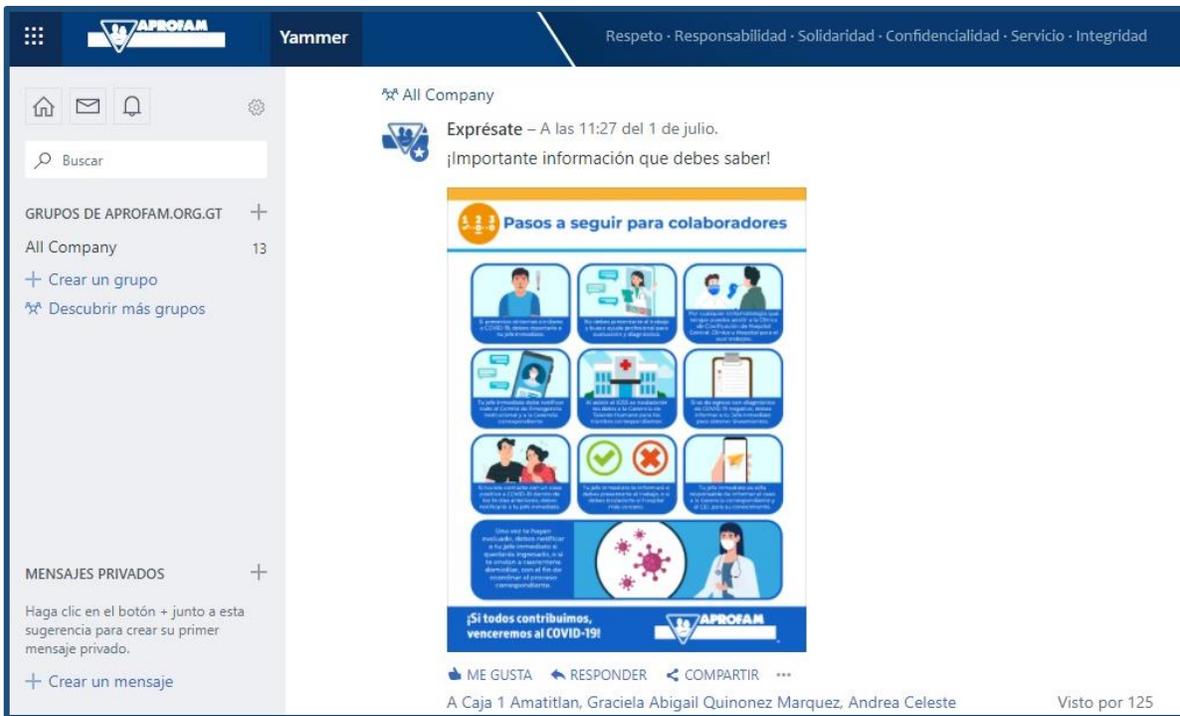
- Después de ir al baño.
- Antes y después de comer.
- Después de estar en contacto con la basura.
- Después de tocar animales y mascotas.
- Después de cambiarle el pañal a un bebé o de ayudar a un niño a usar el retrete.
- Siempre que tengas las manos visiblemente sucias.

¡Si todos contribuimos, venceremos al COVID-19!

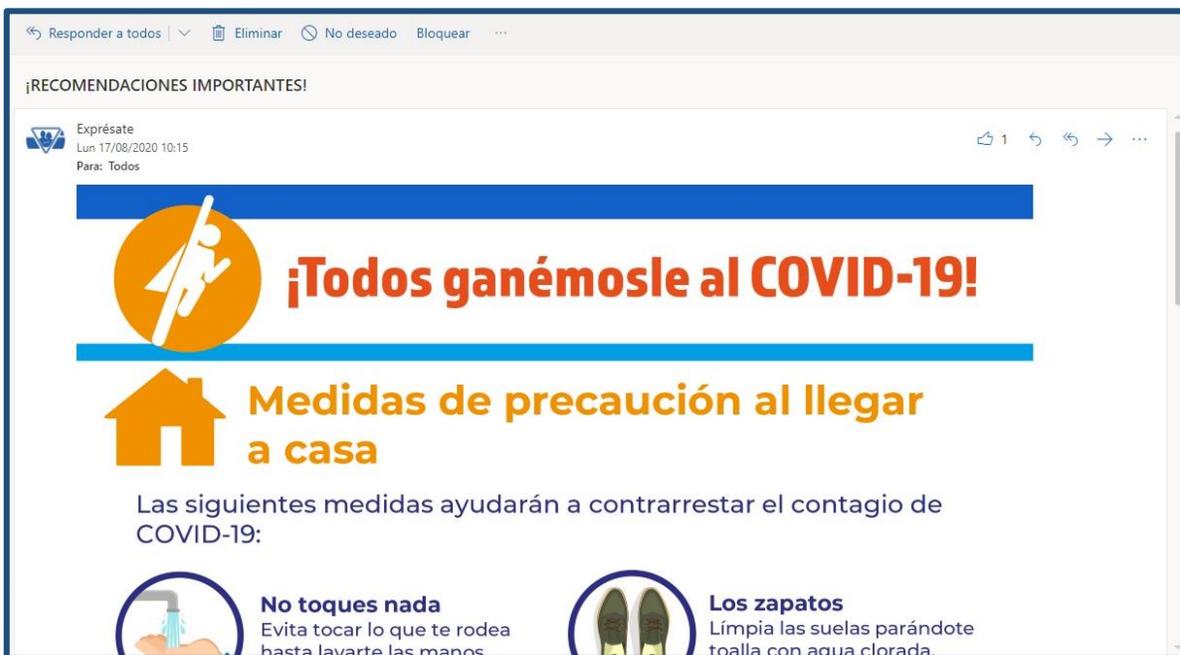
ME GUSTA RESPONDER COMPARTIR

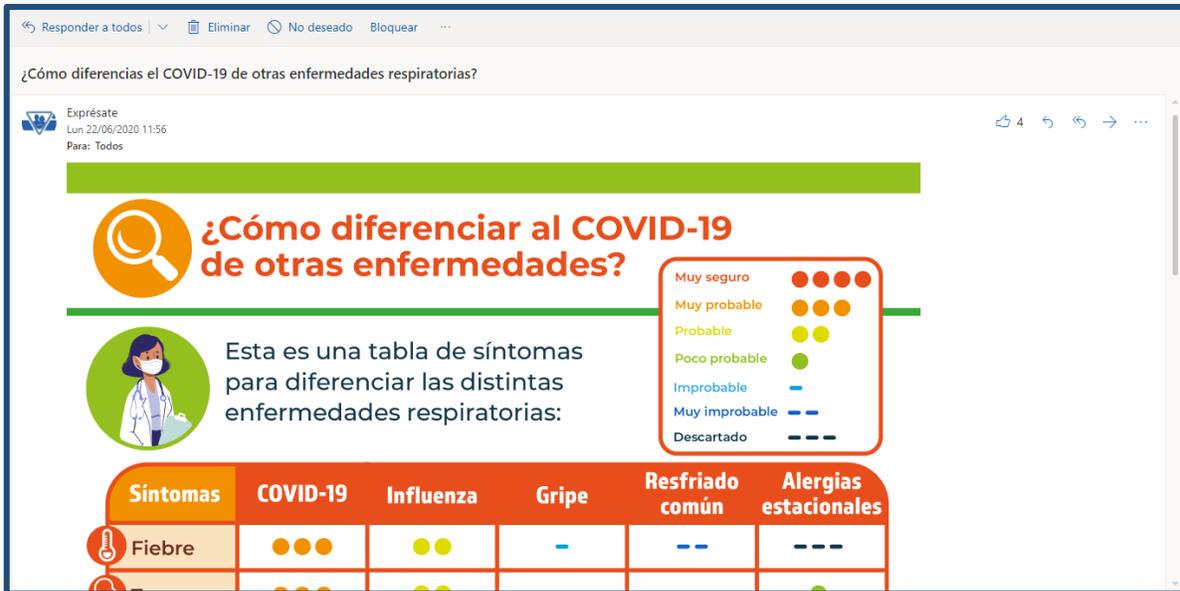
A Graciela Abigail Quinonez Marquez, Jefe Medico Hospital Central, Juan Jose Alvarez Monterroso y Andrea Celeste Hernandez Ergon les gusta esto

Visto por 94



- Capturas de pantalla de correos de *Exprésate* para empleados en *Outlook*:





### 3.1.6. Evaluación

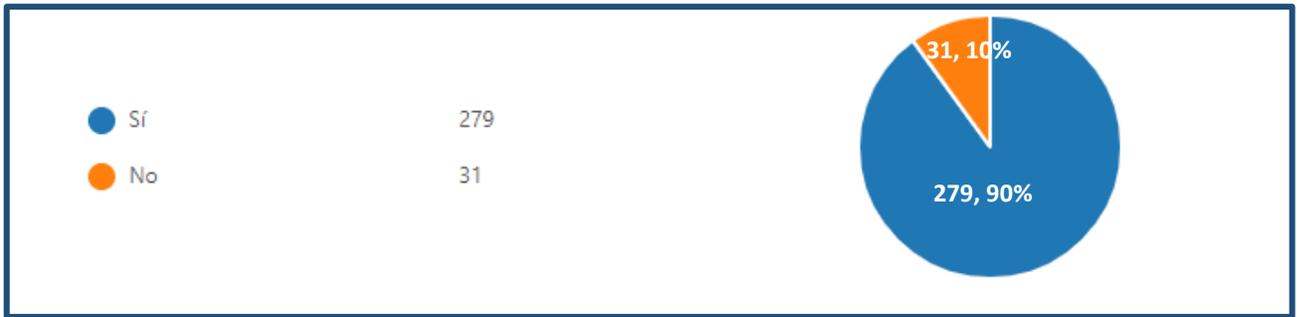
El 19 de junio la Secretaría de la Gestión del Talento Humano realizó una encuesta a todo el personal con acceso a computadoras (vía correo electrónico), para conocer la recepción que tuvieron los materiales publicados de la primera ejecución, obteniendo los siguientes datos:

#### 1. ¿Sabe qué es el COVID-19?



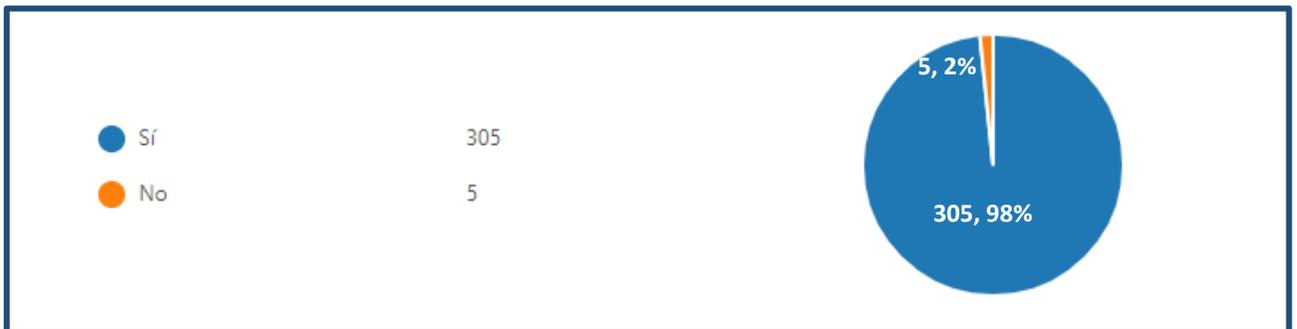
El 99% de los empleados respondió que conoce en qué consiste el nuevo coronavirus, siendo un tema que se trata constantemente en muchos medios de comunicación. Solamente el 1% respondió que no lo conoce.

2. ¿Ha leído toda la información enviada por medio de *Yammer* y *Exprésate*?



El 90% de los empleados indicó que han leído todos los materiales gráficos que se han enviado en los medios de comunicación internos de APROFAM. El 10% restante indicó que no los ha leído o no los ha visto todos.

3. ¿Entendió la información brindada con relación a la prevención para el COVID-19?



Al cambiarse el tipo de comunicación a infografías, el 98% respondió que han entendido los mensajes enviados con respecto a la prevención de contagios durante la pandemia. El 2% dijo no haberlos entendido.

4. ¿Pone en práctica la información proporcionada con relación al COVID-19 en el lugar de trabajo y núcleo familiar?



De las indicaciones para prevenir los contagios en la información enviada del proyecto, el 99% indicó que las ha puesto en práctica en sus entornos cotidianos, y solamente el 1% no lo hace.

5. ¿Está consciente de todas las complicaciones que conlleva el COVID-19 si llegara a adquirirlo?



En caso de un contagio y de que este se complique, el total de los empleados respondieron que conocen las consecuencias que podrían sufrir.

6. ¿Está consciente del impacto que tendría al no cumplir con los protocolos de prevención ante el COVID-19?



Al no protegerse y no usar de manera adecuada las herramientas para prevenir un contagio, el 100% de los empleados indicó que conocen el alcance que podría tener en sus vidas y en las personas que los rodean.

7. ¿Ha sido de beneficio leer toda la información relacionada con el COVID-19?



El 99% de los participantes respondieron que les han sido de provecho las infografías con mensajes de prevención sanitaria. Únicamente un 1% no lo encontró útil.

8. ¿Está dispuesto a cumplir cada día con todos los protocolos para prevenir contagios en el lugar de trabajo el núcleo familiar?



Todos los empleados indicaron que están en disposición de aplicar las indicaciones preventivas en sus entornos para protección personal y de los demás. El objetivo es que se conviertan en un hábito.

9. ¿Desea que APROFAM le siga brindando información relacionada al COVID-19?



La mayoría de los participantes respondieron que desean seguir recibiendo información actualizada de la pandemia, de forma regular en las redes sociales internas.

Se esperaba una participación de 600 empleados, de los cuales 310 fueron los que respondieron la encuesta. En general el resultado fue favorable al trabajo realizado y se reflejó interés en seguir obteniendo información para el autocuidado en su lugar de trabajo.

### 3.2. Estrategia #2

Recomendaciones en fondos de pantalla para equipos de la institución, para prevención del COVID-19.

#### 3.2.1. Objetivo de la actividad

Facilitar información relevante y avalada por médicos profesionales para evitar contagios, por medio de las computadoras que utilizan los trabajadores administrativos. Son consejos sencillos para el fácil entendimiento y con poco texto para mantener un diseño simple como fondo de pantalla.

Se empezó a realizar y utilizar el material de forma simultánea con la elaboración del plan de comunicación. A continuación se detallan los materiales:

Grupo de diseños enviados el 1 de julio, para uso semanal:

- Distanciamiento personal.



- No quitarse la mascarilla.



- Sintomatología que provoca el COVID-19.



- No tocarse la cara con las manos sucias.



- Utilizar alcohol en gel para desinfectar las manos.



- Lavado de manos constantemente.



El 17 de agosto se entregó la adaptación a fondo de pantalla de la infografía “Medidas de precaución al llegar a casa” con los siguientes consejos:

- Actividades necesarias al llegar a casa (lavado de manos, quitarse la ropa y bañarse).
- Desinfección de objetos personales (zapatos, bolsa, llaves, cartera, celular, lentes y vehículo).
- Consejos sociales (distanciamiento y no recibir visitas).

**APROFAM** ¡Cuidate como APROFAM te cuida!

## Medidas de precaución ante el COVID-19 al llegar a casa:

- No toques nada**  
Evita tocar lo que te rodea hasta lavarte las manos.
- Los zapatos**  
Limpia las suelas parándote toalla con agua clorada.
- El vehículo**  
Limpia todos los días lo que toques con las manos.
- Quítate la ropa**  
Guárdala en una bolsa plástica para su lavado.
- Bolsas, llaves, carteras...**  
Guárdalos en una caja y limpia con agua clorada las superficies.
- Usa agua clorada**  
Limpia las superficies con las que tuviste contacto al entrar.
- Báñate**  
O en su defecto, lávate las zonas expuestas del cuerpo.
- Celular y lentes**  
Limpialos con alcohol en gel.
- Distanciamiento**  
Mantén un metro de distancia con las personas que viven contigo.
- No visitas**  
Evita recibir visitas en casa. Mantente en contacto utilizando la tecnología.

**¡Todos ganémosle al COVID-19!**

Para mantener la línea de consejos en equipos del personal, se continuarán adaptando fondos de pantalla a modo de reforzamiento. Los temas a tratar son los siguientes:

- Recordatorios de consejos básicos.
- Nuevas disposiciones de salud y seguridad ocupacional.
- Utilización de herramientas de desinfección en las oficinas.
- Campaña de cuidados en casa.

### 3.2.2. Medio utilizado

- Computadoras de los colaboradores con sistema operativo *Windows*.
- Monitores secundarios.

### 3.2.3. Área geográfica de impacto

- Toda el área administrativa con acceso a computadoras, internet y redes sociales internas.
- Personal operativo de las clínicas y hospitales (cajeros, administradores, enfermeras, médicos y bodegueros).

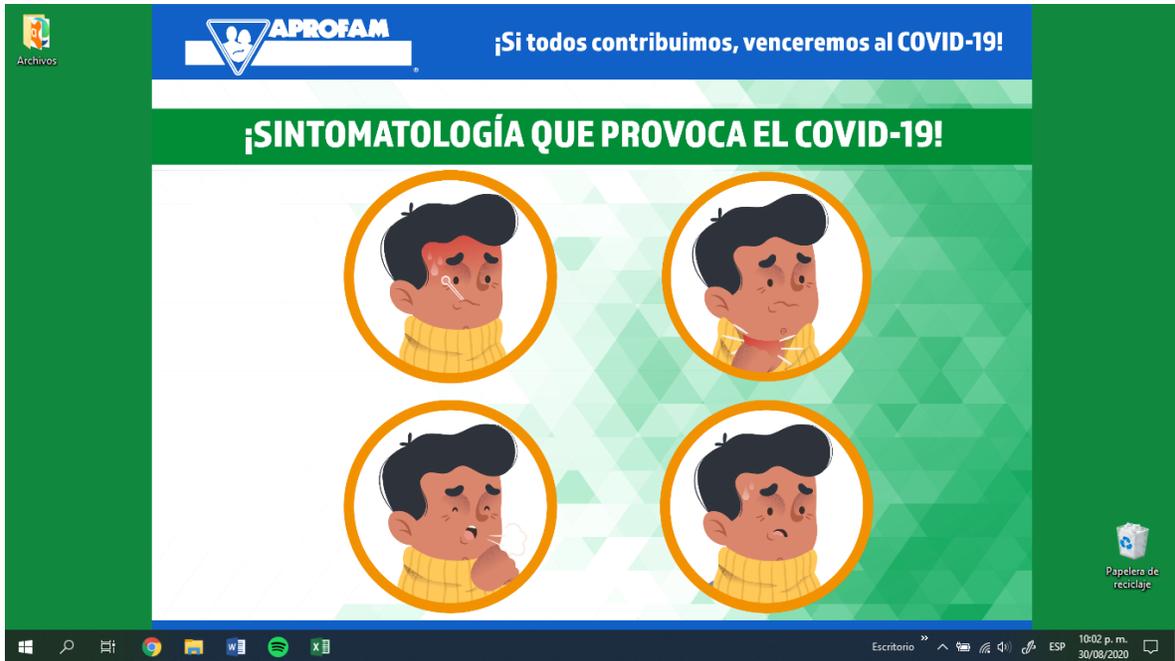
### 3.2.4. Presupuesto en esta acción

Descripción	Producto	Costo	Subtotal
Diseño Gráfico	Servicio de diseño gráfico para la elaboración de material informativo	Q500	Sin costo
Ilustración	Ilustraciones para infografías y fondos de pantalla (de Freepik.com)	Crédito	Sin costo
Plan de comunicación	Asesoría de comunicación interna por el epesista	Q500	Sin costo
Utilización de redes internas	Colocación y distribución de materiales por parte de IT	Interno	Sin costo
Gastos varios	Internet, luz, compra de equipo de trabajo y materiales	Q700	Sin costo
<b>Total*</b>			<b>Q1,700</b>

\*Nota: En caso que fuera pagado

### 3.2.5. Comprobación del Material

Capturas de pantalla de material colocado en equipos como fondos:



### 3.3. Estrategia #3

Videos para el personal con especialistas de APROFAM para explicar cuidados médicos y psicológicos en el contexto de la pandemia.

#### 3.3.1. Objetivo de la actividad

Realizar videos para que los empleados que estén en disposición de tiempo y acceso de equipo puedan informarse de primera mano con expertos de APROFAM. El propósito secundario es fomentar la participación de los receptores de los mensajes, al poder expresar sus dudas y puedan ser respondidas en posteriores videos.

Guiones sugeridos para la realización de los videos de cuidados médicos:

**Video:** Cómo diferenciar al COVID-19 de otras enfermedades

**Participantes:** Doctor(a) de APROFAM

Escena	Video	Descripción o audio	Tiempo
1	Introducción de “Cuidate como APROFAM te cuida”	Música institucional	5 seg.
2	Primer plano del doctor(a)	Presentación e introducción del tema a los empleados	1 min.
3	Fotografías o íconos de las distintas enfermedades respiratorias (influenza, gripe, resfriado común, alergias y COVID-19)	Explicación de en qué consisten las distintas enfermedades respiratorias y sus síntomas más comunes	3 min.
4	Tabla de síntomas	Comparación de los síntomas y hacer énfasis en los del COVID-19	2 min.
5	Primer plano del doctor(a)	Explicación de la importancia de detectar el COVID-19 a tiempo	2 min.
6	Despedida y logo de APROFAM	Despedida y recordatorio de “Cuidate como APROFAM te cuida”	1 min.

**Video:** Pasos a seguir para colaboradores en caso de contagio

**Participantes:** Doctor(a) de APROFAM

Escena	Video	Audio o descripción	Tiempo
1	Introducción de “Cuidate como APROFAM te cuida”	Música institucional	5 seg.
2	Primer plano del doctor(a)	Presentación e introducción del tema a los empleados	1 min.
3	Fotografías o íconos de las principales síntomas del COVID-19	Dar a conocer los principales síntomas del COVID-19	2 min.
4	Ilustración persona con calentura	<i>Si presentas síntomas similares al COVID-19, debes reportarlo a tu jefe inmediato</i>	30 seg.
5	Ilustración de doctora en videollamada	<i>No debes presentarte al trabajo y busca ayuda profesional para evaluación y diagnóstico</i>	30 seg.
6	Ilustración de hisopado	<i>Por cualquier sintomatología que tengas puedes asistir a la Clínica de Clasificación del Hospital Central, clínica y hospital para el cual trabajas.</i>	30 seg.
7	Ilustración de jefe en videollamada	<i>Tu jefe inmediato debe notificar a todo el Comité de Emergencia Institucional y a la Gerencia correspondiente</i>	30 seg.
8	Ilustración de hospital	<i>Al asistir al IGSS se trasladarán los datos a la Gerencia de Talento Humano para los trámite correspondientes</i>	30 seg.
9	Ilustración de tabla de diagnóstico	<i>Si se da egreso con diagnóstico de COVID-19 negativo, debes informar a</i>	30 seg.

		<i>tu jefe inmediato para obtener lineamientos</i>	
<b>10</b>	Ilustración de exposición a persona enferma	<i>Si tuviste contacto con un caso positivo a COVID-19 dentro de los 14 días anteriores, debes notificarlo a tu jefe inmediato</i>	30 seg.
<b>11</b>	Ilustración de íconos positivo o negativo	<i>Tu jefe inmediato te informará si debes presentarte al trabajo, o si debes trasladarte al hospital más cercano</i>	30 seg.
<b>12</b>	Ilustración de enviar mensaje por teléfono	<i>Tu jefe inmediato es el/la responsable de informar el caso a la Gerencia correspondiente y al CEI, para su conocimiento</i>	30 seg.
<b>13</b>	Ilustración del virus	<i>Una vez te hayan evaluado, debes notificar a tu jefe inmediato si quedarás ingresado, o si te envían a cuarentena domiciliar, con el fin de coordinar el proceso correspondiente</i>	
<b>14</b>	Primer plano del doctor(a)	Explicación de la importancia de seguir los pasos descritos para evitar contagiar a los compañeros de trabajo	1 min.
<b>15</b>	Despedida y logo de APROFAM	Despedida y recordatorio de “Cuidate como APROFAM te cuida”	1 min.

Guiones sugeridos para la realización de los videos de cuidados psicológicos:

**Video:** Cuidados psicológicos frente al COVID-19: Pensamientos constantes

**Participantes:** Psicólogo(a) de APROFAM

Escena	Video	Descripción o audio	Tiempo
1	Introducción de “Cuidate como APROFAM te cuida”	Música institucional	5 seg.
2	Primer plano del psicólogo(a)	Presentación e introducción del tema a los empleados	1 min.
3	Ilustración de personas hablando	¿De qué hablamos? Explicación la preocupación y el malestar emocional que puede causar el tema del COVID-19	1 min.
4	Ilustración persona con miedo	El miedo. Explicación del problema del miedo intenso y cómo superarlo para actuar de manera apropiada	2 min.
5	Ilustración de mujer meditando	¿Cómo dejar de pensar constantemente en él? Dar técnicas de relajación (respiración profunda, meditación y autoconciencia)	3 min.
6	Primer plano de psicólogo(a)	Explicación de la importancia de prevenir el COVID-19 pero también mantener la mente sana	1 min.
7	Despedida y logo de APROFAM	Despedida y recordatorio de “Cuidate como APROFAM te cuida”	1 min.

**Video:** Cuidados psicológicos frente al COVID-19: Pautas emocionales del autocuidado

**Participantes:** Psicólogo(a) de APROFAM

Escena	Video	Descripción o audio	Tiempo
1	Introducción de “Cuídate como APROFAM te cuida”	Música institucional	5 seg.
2	Primer plano del psicólogo(a)	Presentación e introducción del tema a los empleados	1 min.
3	Ilustraciones de personas con miedo, pensamientos contantes e insomnio	Orientaciones para afrontar el malestar psicológico. Dar sugerencias para afrontar las situaciones de estrés	2 min.
4	Ilustraciones de personas pensando, trabajando e informándose	Sugerencias. Guía para identificar los malestares psicológicos y poder evitarlos	2 min.
5	Ilustraciones de personas con actitud positiva, lavándose las manos y hablando por teléfono	Pautas emocionales de autocuidado. Explicar las pautas a seguir para tener una buena actitud, tener hábitos de higiene y buscar apoyo	2 min.
6	Primer plano de psicólogo(a)	Explicación de la importancia de prevenir el COVID-19 pero también mantener la mente sana	1 min.
7	Despedida y logo de APROFAM	Despedida y recordatorio de “Cuídate como APROFAM te cuida”	1 min.

Materiales gráficos como soporte informativo para los videos de cuidados psicológicos frente al COVID-19:

**APROFAM CUIDADOS PSICOLÓGICOS FRENTE AL COVID-19**

**¿DE QUÉ HABLAMOS?**

Es imposible hablar de otro tema, es imposible pensar en otra cosa. El COVID-19 está provocando gran preocupación y malestar emocional en nosotros/os por la incertidumbre que genera.

**MIEDO**

El miedo es una emoción desagradable, pero muy saludable, necesaria y adaptativa. Sin embargo, el miedo intenso y extremo nos lleva a un bloqueo emocional que lo que hace, en muchas ocasiones, es paralizarnos. La consecuencia es que nos anula la capacidad de reaccionar o de buscar soluciones o alternativas que nos ayuden a estar mejor.

**¿CÓMO DEJAR DE PENSAR CONSTANTEMENTE EN EL?**

Puedes practicar diferentes técnicas de relajación: la respiración profunda, la meditación, y la autoconciencia; esta última herramienta se centra en tomar conciencia de uno mismo, pensar más en el presente y buscar soluciones para el aquí y el ahora.

**ORIENTACIONES PARA AFRONTAR EL MALESTAR PSICOLÓGICO**

Ante esta situación, te ofrecemos una serie de sugerencias para afrontarla, si estás sintiendo una serie de emociones con alta intensidad y/o persistentes como:

- Nerviosismo, agitación o tensión, con sensación de peligro inminente, y/o pánico.
- No puedes dejar de pensar en otra cosa que no sea la enfermedad, o la preocupación por enfermarte.
- Necesitas estar permanentemente viendo y oyendo informaciones sobre este tema.
- Tienes dificultad para concentrarte o interesarte por otros asuntos.
- Te cuesta desarrollar tus labores cotidianas o realizar tu trabajo adecuadamente y el miedo te paraliza.
- Estás en estado de alerta, analizando tus sensaciones corporales e interpretándolas como síntomas de la enfermedad, siendo los signos habituales.
- Te cuesta controlar tu preocupación y preguntas persistentemente a tus familiares por su estado de salud.
- Percibes un aumento del ritmo cardíaco, respiración acelerada (hiperventilación), sudoración o temblores sin causa justificada.
- Presentas problemas para tener un sueño reparador.

**SUGERENCIAS**

**Identifica pensamientos que puedan generarte malestar:**

- Pensar constantemente en la enfermedad puede hacer que aparezcan o se acentúen síntomas que incrementen tu malestar emocional.
- Reconoce tus emociones y acéptelas: Si es necesario, comparte tu situación con las personas más cercanas para encontrar la ayuda y el apoyo que necesitas.
- Cuestionate: busca pruebas de realidad y datos fiables. Conoce los hechos y los datos fiables que ofrecen los medios oficiales y científicos y evita información que no provenga de estas fuentes, descartando información e imágenes alarmistas.
- Informa a tus seres queridos de manera realista: En el caso de menores o personas especialmente vulnerables como ancianos, no les mientas y proporcionales explicaciones veraces y adaptadas a su nivel de comprensión.
- Evita la sobreinformación: ya que estar permanentemente conectada/o no te hará estar mejor informada/o y podría aumentar tu sensación de riesgo y nerviosismo innecesariamente.
- Contrasta la información que compartes: Si usas redes sociales para informarte, procura hacerlo con fuentes oficiales.

**PAUTAS EMOCIONALES DE AUTOCUIDADO**

- Mantén una actitud optimista y objetiva. Eres fuerte y capaz.
- Lleva a cabo los hábitos adecuados y de higiene y prevención que recomiendan las autoridades sanitarias.
- Evita hablar permanentemente del COVID-19.
- Apóyate en tu familia y amigos.

**TODAS/OS SOMOS POBLACIÓN DE RIESGO, POR LO TANTO:**

- Sigue las recomendaciones y medidas de prevención que determinen las autoridades sanitarias. Confía en ellos porque saben lo que tienen que hacer.
- Infórmate de forma realista y sigue las pautas emocionales de autocuidado.
- No magnifiques el riesgo real que tiene. Se precavida/o y prudente sin alarmarse.
- Si te recomiendan medidas de aislamiento, ten presente que es un escenario que puede llevarte a sentir estrés, ansiedad, soledad, frustración, aburrimiento y/o enfado, junto con sentimientos de miedo y desesperanza. Estos efectos pueden durar o aparecer incluso después del confinamiento. Trate de mantenerse ocupada/o y conectada/o con sus seres queridos.

### 3.3.2. Medio utilizado.

- *Yammer* y *Exprésate* para enviar los videos a todo el personal.
- *Google Forms* para calificar cada video y obtener las dudas de los empleados.

### 3.3.3. Área geográfica de impacto

- Toda el área administrativa con acceso a computadoras, internet y redes sociales internas.

- Personal operativo de las clínicas y hospitales (cajeros, administradores, enfermeras, médicos y bodegueros).

### 3.3.4. Presupuesto en esta acción

Descripción	Producto	Costo	Subtotal
Plan de comunicación	Asesoría de comunicación interna por el epeista	Q500	Sin costo
Utilización de redes internas	Manejo de redes internas por Gestión del Talento Humano	Interno	Sin costo
Realización de videos	Videos por expertos del área de salud de APROFAM	Interno	Sin costo
Gastos varios	Internet, luz, compra de equipo de trabajo y materiales	Q530	Sin costo
<b>Total*</b>			<b>Q1,030</b>

\*Nota: En caso que fuera pagado

### 3.3.5. Comprobación del material

Proyecto pendiente de ejecución.

### 3.4. Actividades y calendarización

Fecha	Actividad
<b>12/02/20</b>	Primera reunión informativa del EPS de Licenciatura 2020 en el Auditorio del M2.
<b>25/02/20</b>	Inicio del Propedéutico con el Mtr. Marco Antonio Rosales, con el tema “Diagnóstico de Comunicación 1” en el Auditorio del M2.
<b>26/02/20</b>	Conferencia del Dr. Marco Julio Ochoa con el tema “El Método Científico” en el Auditorio del M2.
<b>27/02/20</b>	Conferencia del Ing. Sergio Gatica con el tema “Elaboración de Proyectos en la Investigación” en el Auditorio del M2.
<b>3/03/20</b>	Conferencia del Mtr. Marco Antonio Rosales, con el tema “Diagnóstico de Comunicación 2” en el Auditorio del M2.

<b>10/03/20</b>	Entrega de informe de Propedéutico y perfil de empresa en el Edificio M2.
<b>15/03/20</b>	Suspensión de actividades presenciales en la USAC por la emergencia del COVID-19.
<b>25/04/20</b>	Primera reunión virtual informativa sobre asuntos vinculantes al EPS 2020 con el Dr. José Torres y la Mtr. Evelin Morazán, por <i>Google Meet</i> .
<b>2/05/20</b>	Segunda reunión virtual informativa sobre asuntos vinculantes al EPS 2020 con el Dr. José Torres y la Mtr. Evelin Morazán, por <i>Google Meet</i> .
<b>5/05/20</b>	Conferencia virtual del lic. Yoshiro Gómez con el tema “Creatividad para Radio” por <i>Google Meet</i> .
<b>6/05/20</b>	Conferencia virtual de la lcda. Brenda Chacón con el tema “Comunicación Organizacional” por <i>Zoom</i> .
<b>8/05/20</b>	Conferencia virtual del Lic. Jonathan Mejía con el tema “Comunicación en tiempos de Crisis” por <i>Google Meet</i> .
<b>12/05/20</b>	Conferencia virtual del Lic. Sergio Rinaldi con el tema “Los grandes Retos de nuestra profesión ante la crisis mundial y las nuevas tecnologías” por <i>Google Meet</i> .
<b>13/05/20</b>	Conferencia virtual de la Lcda. Sandra de Corzo con el tema “Árbol de Problemas y el FODA” por <i>Zoom</i> .
<b>15/05/20</b>	Conferencia virtual del Mtr. Walter Pérez con el tema “Redacción de objetivos para diagnóstico y estrategia de Comunicación” por <i>Google Meet</i> .
<b>20/05/20</b>	Entrega de carta de compromiso del EPS por correo electrónico.
<b>20/05/20</b>	Conferencia virtual de la Lcda. Krista Ramírez con el tema “Enfoque Cualitativo y Cuantitativo” por <i>Google Meet</i> .
<b>22/05/20</b>	Conferencia virtual de la Mtr. Evelin Hernández con el tema “Análisis de recopilación de Datos” por <i>Google Meet</i> .
<b>25/05/20</b>	Conferencia virtual del Lic. Mynor Martínez con el tema “Herramientas digitales para la nueva comunicación” por <i>Google Meet</i> .
<b>27/05/20</b>	Conferencia virtual de la Mtr. Evelin Morazán con el tema “Barreras de la Comunicación” por <i>Google Meet</i> .

<b>29/05/20</b>	Conferencia virtual del Dr. José Torres con el tema “Eficiencia de la Expresión Verbal en Video Conferencias Académicas” por <i>Google Meet</i> .
<b>29/05/20</b>	Entrega de informe del Diagnóstico de Comunicación por correo electrónico.
<b>1/06/20</b>	Autorización de realización del EPS en la Gerencia de Gestión del Talento Humano de APROFAM.
<b>8/06/20</b>	Inicio de realización de materiales comunicacionales para la propuesta #1.
<b>8/06/20</b>	Inicio de la implementación de la propuesta #1.
<b>1/07/20</b>	Inicio de realización de materiales comunicacionales para la propuesta #2.
<b>6/07/20</b>	Inicio de la implementación de la propuesta #2.
<b>6/07/20</b>	Inicio de realización de materiales comunicacionales para la propuesta #3.
<b>7/07/20</b>	Conferencia virtual del Publicista Raúl Urbina con el tema “La radio en línea en la Nueva Era Digital” por <i>Google Meet</i> .
<b>16/07/20</b>	Entrega de papelería completa para inscripción al EPS 2020 por correo electrónico.
<b>30/07/20</b>	Entrega de informe del Plan de Comunicación y papelería completa para inscripción al EPS 2020 de forma presencial en residencia de la Mtr. Evelin Morazán.
<b>7/08/20</b>	Conferencia virtual del Lic. Víctor Figueroa con el tema “Salud y Seguridad Ocupacional y Normas Complementarias para la Prevención de COVID-19 en los lugares de trabajo” por <i>Google Meet</i> .
<b>11/08/20</b>	Conferencia virtual del Mtr. Maynor Amézquita con el tema “Desarrollo del Plan de Comunicación” por <i>Google Meet</i> .
<b>12/08/20</b>	Conferencia virtual del Lic. Mynor Martínez con el tema “Herramientas Digitales para la ejecución del Plan de Comunicación” por <i>Google Meet</i> .
<b>15/08/20</b>	Conferencia virtual del Lic. Ricardo Girón con el tema “Manejo de herramientas digitales y medios de comunicación en la actualidad” por <i>Google Meet</i> .

<b>17/08/20</b>	Conferencia virtual del Mtr. Marvin Sarmientos con el tema “Creando contenidos para redes sociales” por <i>Google Meet</i> .
<b>19/08/20</b>	Conferencia virtual del Lic. Flavio Pivaral con el tema “Herramientas para estrategias de comunicación digital efectivas” por <i>Google Meet</i> .
<b>20/08/20</b>	Conferencia virtual del Mtr. Jorge Morales con el tema “El proceso de la estrategia de comunicación desde su concepto hasta la aplicación” por <i>Google Meet</i> .
<b>24/08/20</b>	Conferencia virtual de la Lcda. Edna Marroquín con el tema “La importancia de la comunicación interna en tiempos de crisis” por <i>Google Meet</i> .
<b>26/08/20</b>	Conferencia virtual de la Mtr. Evelin Hernández con el tema “¿Cómo evaluar mi proyecto de Comunicación?” por <i>Google Meet</i> .
<b>28/08/20</b>	Conferencia virtual de la Lcda. Krista Ramírez con el tema “Organizar, Controlar y Concluir” por <i>Google Meet</i> .
<b>30/08/20</b>	Reunión virtual del grupo 6 dirigida por el Lic. Mynor Martínez por <i>Google Meet</i> .
<b>31/08/20</b>	Entrega del informe de la Ejecución por correo electrónico.
<b>Pendiente</b>	Inicio de realización de materiales comunicacionales para las propuestas #1 y #2 en su segunda fase.
<b>Pendiente</b>	Continuación de la implementación de la propuesta #1.
<b>Pendiente</b>	Continuación de la implementación de la propuesta #2.
<b>Pendiente</b>	Inicio de la implementación de la propuesta #3.

## Conclusiones

1. Es importante generar contenido se fácil interpretación, sin términos complicados y con ilustraciones representativas para que las personas puedan entender y aplicar de manera apropiada.
2. Para encontrar fuentes de información confiables en medio de la incertidumbre de una pandemia, hay que sustentarse en las autoridades de la salud, especialmente las que tienen puntos de comparación a nivel global. Toda la información compartida debe ser científica y no alarmista.
3. Las eventualidades pueden afectar a las empresas y organizaciones que no tengan planes de contingencia y una comunicación adecuada. La información transparente y con realimentación es fundamental para que el personal se sienta protegido y participe de los cambios.
4. Se deben identificar los expertos dentro de las empresas que puedan aportar soluciones a problemas inesperados. En el caso de APROFAM su fuerte es contar con médicos y gestores de personal para aplicar medidas efectivas.
5. Cada información hay que reforzarla en diferentes plataformas, para que una recomendación pase a ser un hábito en el lugar de trabajo.
6. Una pandemia es un evento para el que nadie se encontraba preparado, por lo que es normal que adaptarse a los cambios genere pérdidas y desmotivación, pero con una guía adecuada e información apropiada se pueden resolver los problemas a corto y mediano plazo.

## Recomendaciones

1. Seguir implementando las estrategias de comunicación durante octubre y noviembre del 2020, o hasta que dure la pandemia.
2. En caso de mantener un incremento de casos de COVID-19 después de noviembre, se deben de seguir promoviendo las herramientas de protección y la concientización de su uso.
3. Los materiales digitales se pueden adaptar a materiales impresos, para colocarlos en las oficinas, clínicas y hospitales que requieran de material visual para cumplir los protocolos de salud y seguridad ocupacional.
4. Archivar todo el material trabajado en editable para poder utilizarlo y actualizarlo en futuras campañas de comunicación que lo requieran.
5. Crear un manual de contingencia para crisis sanitarias en organizaciones y empresas.
6. Mantener las facilidades virtuales que se implementaron durante la pandemia en la Escuela de Ciencias de la Comunicación y la USAC, para realizar trámites y obtener apoyo académico de forma sencilla y eficaz.
7. Realizar campañas de comunicación externas, para que los clientes puedan ver que se implementan los protocolos de protección en las instalaciones, y pueden acudir a un lugar seguro.

## Referencias Bibliográficas - Egrafías

APROFAM (2014) Curriculum Vitae 50 años. Guatemala. APROFAM.

APROFAM (2014) Carpeta de trabajo 50 años. Guatemala. APROFAM.

APROFAM (2020) Nosotros. Recuperado el 18 de mayo 2020. (<https://www.aprofam.org.gt/nosotros/>)

García, J. (2020) Estas son las 125 empresas denunciadas por sus trabajadores durante la crisis por Covid-19. Nómada. Recuperado el 26 de mayo 2020. (<https://nomada.gt/pais/actualidad/estas-son-las-125-empresas-denunciadas-por-sus-trabajadores-durante-la-crisis-por-covid-19/?fbclid=IwAR1c0SZdSh7uNCVzjtadtRfS0yOgh18gKlvs5I0vZCp4occBHTejlTsAmI>)

Instituto Nacional de Estadística (2018) Resultados del Censo 2018. Recuperado el 19 de mayo 2020. (<https://www.censopoblacion.gt/>)

Instituto Nacional de Estadística (2020) Guatemala: Estimaciones de la Población total por municipio. Período 2008-2020 (al 30 de junio). Recuperado el 19 de mayo 2020. ([http://www.oj.gob.gt/estadisticaj/reportes/poblacion-total-por-municipio\(1\).pdf](http://www.oj.gob.gt/estadisticaj/reportes/poblacion-total-por-municipio(1).pdf))

OMS (2020) Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Recuperado el 18 de mayo 2020. (<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>)

OPS (2020) COVID-19: Materiales de comunicación. Recuperado el 10 de julio 2020. (<https://www.paho.org/es/covid-19-materiales-comunicacion>)

Ortiz, G. (2020) Empresas empiezan a enfrentar casos de COVID-19 en colaboradores. La Hora. Recuperado el 26 de mayo 2020. (<https://lahora.gt/empresas-empiezan-a-enfrentar->

casos-de-covid-19-en-  
colaboradores/?fbclid=IwAR33ULM6I3LzLVRONivL5LvM4HRLm5PEEcoCrKQ6g62Z4  
FC1goxPE82G1HM)

Redacción EFE (2020) Coronavirus: OMS declara que el covid-19 ya es una pandemia.  
Prensa Libre. Recuperado el 20 de mayo 2020.  
(<https://www.prensalibre.com/internacional/coronavirus-oms-declara-que-el-covid-19-ya-es-una-pandemia/>)

Rosales, M.A. (Febrero de 2020) Diagnóstico de Comunicación. En Dr. J. Torres  
(Coordinador del EPS de Licenciatura), Propedéutico del EPS Licenciatura 2020.  
Conferencia llevada a cabo en el auditorio de la ECC del edificio M2, USAC, Guatemala.

Valle, J.G. (1996) Conocimientos y prácticas del personal de las oficinas centrales de  
APROFAM sobre planificación familiar: estudio descriptivo realizado con el personal de  
oficinas centrales de APROFAM Guatemala. Guatemala: USAC. Recuperado el 22 de mayo  
2020. ([http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05\\_7566.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_7566.pdf))

Los materiales gráficos fueron diseñados usando imágenes de Freepik.com

## **Anexos**

### **Guía para las entrevistas**

1. ¿Considera que los trabajadores de las oficinas centrales de APROFAM siguen los protocolos de protección ordenados por las autoridades? Especifique en los protocolos que ha observado que se realizan o no se atienden.
2. ¿Considera que las condiciones laborales de APROFAM mejoraron o empeoraron durante la crisis del COVID-19? ¿Qué condiciones cambiaron?
3. ¿Siente que su lugar de trabajo es seguro? ¿Qué le gustaría cambiar?
4. ¿Considera que la comunicación interna de APROFAM le ayuda emocionalmente? ¿Qué le gustaría observar en *Exprésate* y *Yammer*?
5. ¿Considera que las autoridades de APROFAM han tomado las mejores decisiones antes la crisis del COVID-19? ¿Qué les recomendaría para mejorar la seguridad de los empleados y la comunicación interna?
6. ¿Ha observado un correcto apoyo de las oficinas administrativas a los colaboradores de las clínicas y hospitales de APROFAM? ¿Cómo considera que se les puede apoyar de una mejor manera?
7. ¿Qué insumos o herramientas le ha dado APROFAM durante la crisis del COVID-19? ¿Cuáles le gustaría que le provea para un mejor rendimiento de sus funciones?
8. De forma general ¿qué percepción tiene del futuro laboral en Guatemala por las consecuencias del COVID-19?

### **Cuestionario de la encuesta de evaluación**

Encuesta de medición de la primera ejecución del plan #1 con 310 respuestas.

1. ¿Sabe de qué trata la enfermedad del COVID-19?
2. ¿Ha leído toda la información que APROFAM ha enviado por medio de *Yammer* y *Exprésate*?

3. ¿Ha entendido con claridad la información que se le ha brindado con relación a la prevención del COVID-19?
4. ¿Pone en práctica la información proporcionada por APROFAM con relación al COVID-19, en su lugar de trabajo y su núcleo familiar?
5. ¿Está consciente de todas las complicaciones que conlleva el COVID-19, si llegara a adquirirlo usted o su familia?
6. ¿Está consciente del impacto que tendría al no cumplir los protocolos de prevención ante el COVID-19?
7. ¿Le ha beneficiado leer toda la información relacionada con COVID-19?
8. ¿Está dispuesto a cumplir cada día con todos los protocolos para prevenir contagios en lugar de trabajo y núcleo familiar?
9. ¿Le gustaría que APROFAM le siga brindando información relacionada con el COVID-19?

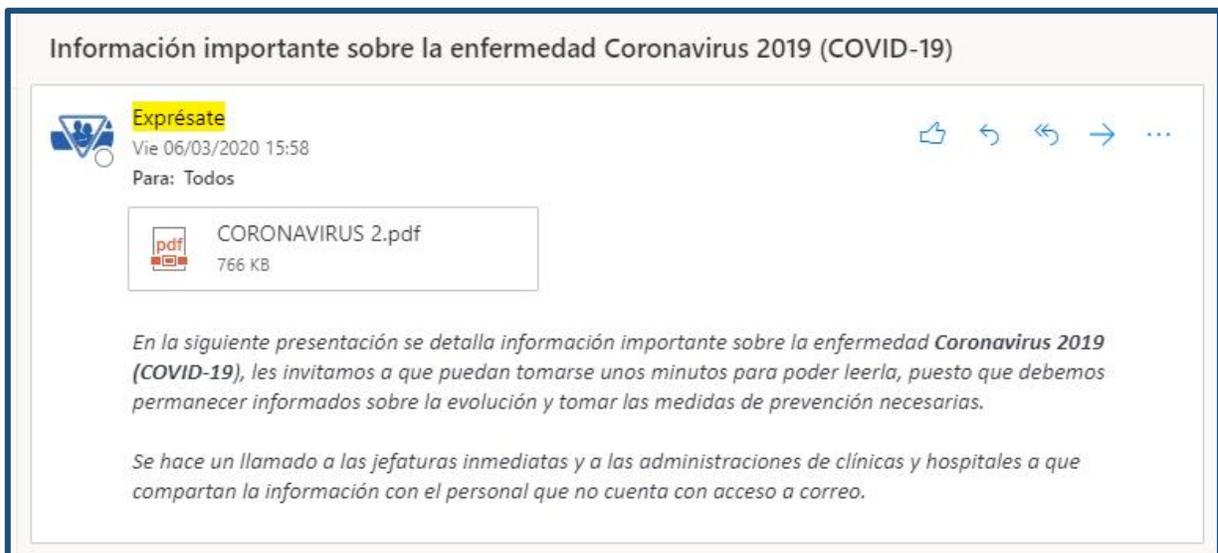
## Fotografías



Área de trabajo desde casa



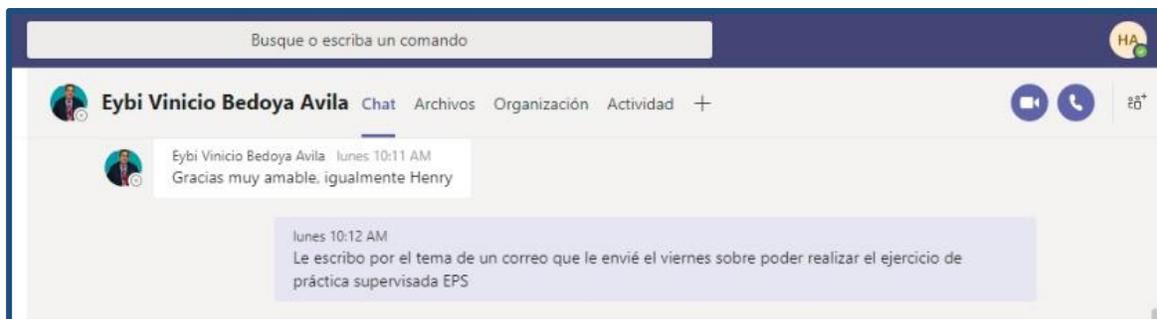
La red social empresarial Yammer



Correo interno Exprésate

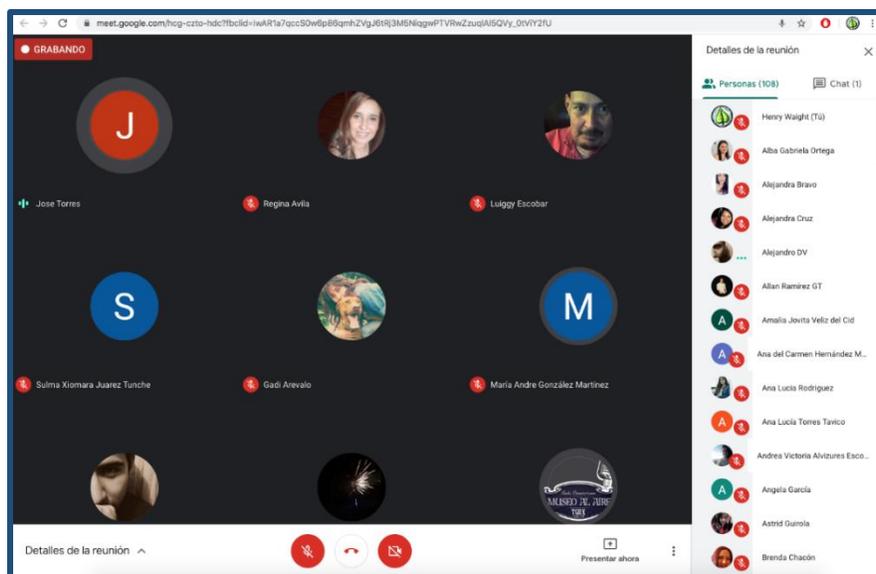


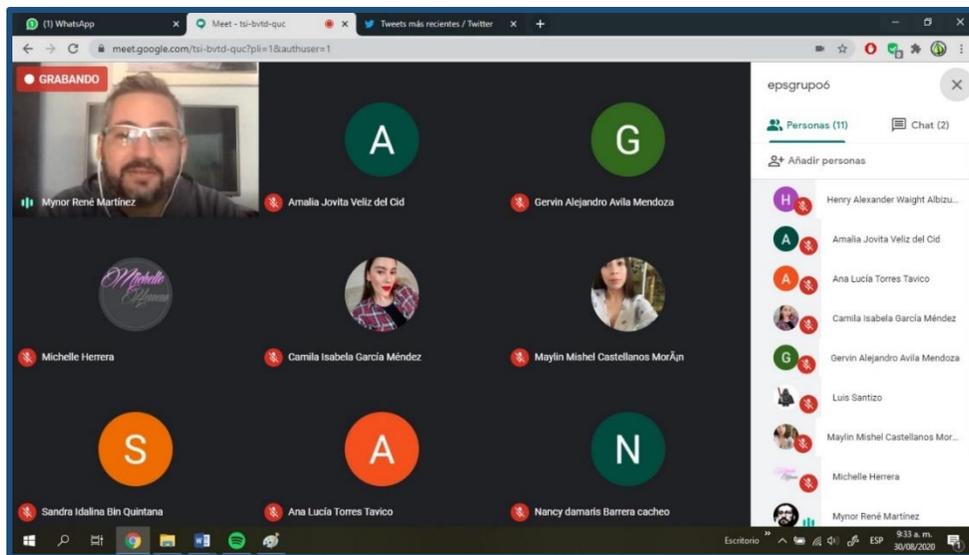
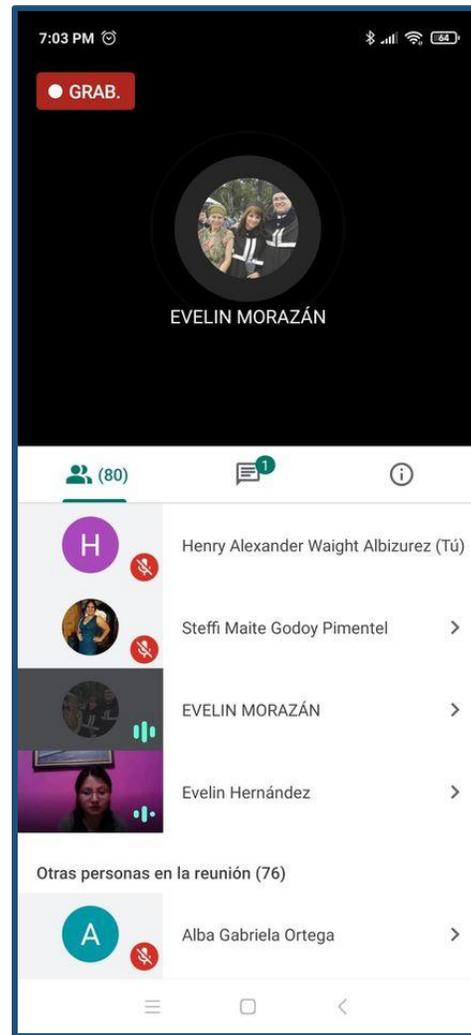
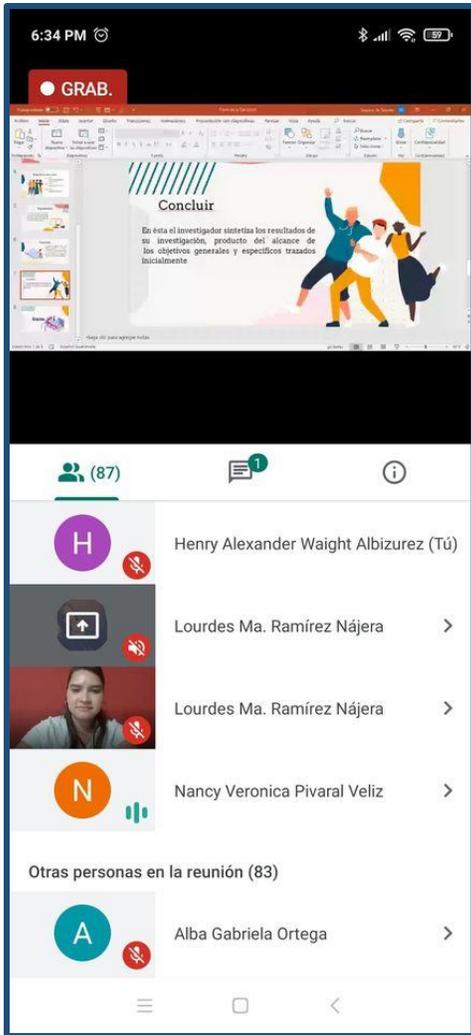
*Solicitud de EPS por correo*

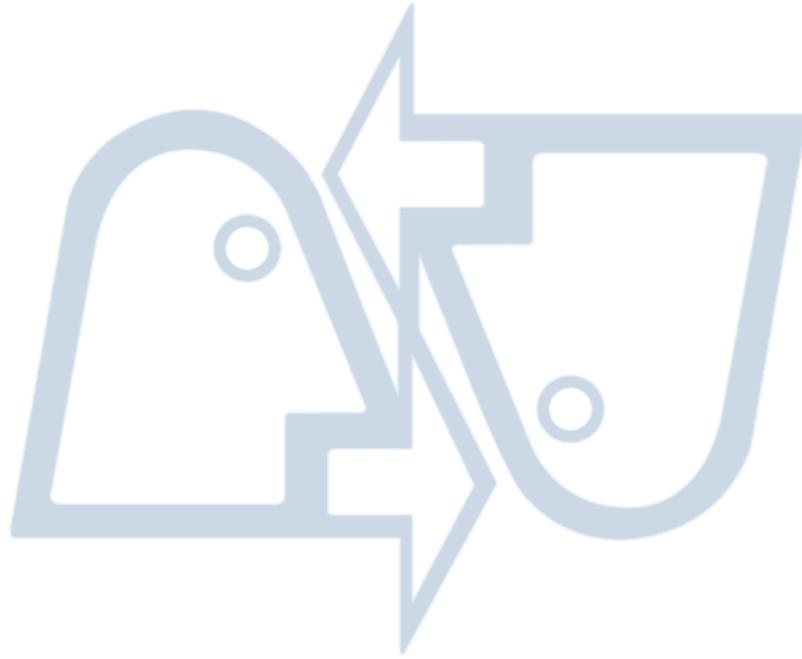


*Conversaciones con encargados por Teams*

*Conferencias virtuales de apoyo para estudiantes del EPS*







**Comunicación**  
*creando futuro*