

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**DIAGNÓSTICO Y EJECUCIÓN DEL PLAN PARA FORTALECER
LA COMUNICACIÓN INTERNA EN PROTECTION
INTERNATIONAL MESOAMÉRICA, CIUDAD GUATEMALA**

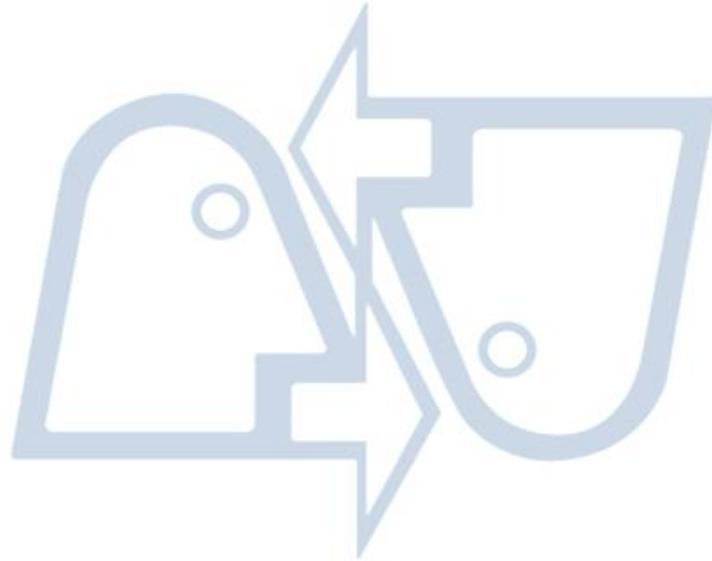
HÉCTOR JOSUÉ QUEZADA SOLARES

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, OCTUBRE 2022

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de La Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado



**Diagnóstico y ejecución del Plan para fortalecer la Comunicación interna
en Protection International Mesoamérica, Ciudad Guatemala**

creando futuro

Presentado por:

Héctor Josué Quezada Solares

Previo a optar el título de:

Licenciado en Ciencias de La Comunicación

Asesora:

M.A. Evelin Morazán Gaitán

Guatemala, octubre 2022

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

Dr. Marco Julio Ochoa España
M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López
Gerardo Iván Porres Bonilla

Representante de Egresados

M.Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisoras

M.A. Evelin Morazán Gaitán
M.A. Evelin Hernández
Lcda. Krista María Ramírez
Lcda. Brenda Yanira Chacón

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman
M.A. Edgar Martínez García
Lic. Mynor René Martínez
Lic. Luis Fernando Lucero



Guatemala, octubre 17 de 2022

EPSLG4.12

Estudiante de EPS de Licenciatura
Héctor Josué Quezada Solares
Carné 201513554
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: **“Diagnóstico y ejecución del Plan para fortalecer la Comunicación interna en Protection International Mesoamérica, Ciudad de Guatemala.”**, 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 y su entrega de forma digital en un total de (6) ejemplares en CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar una copia a la Institución o Empresa donde realizó su EPS, un CD a la Biblioteca Central, una copia para su trámite de colegiado y el resto a la coordinación de EPS de Licenciatura para posteriormente ser entregados, Biblioteca Flavio Herrera y Secretaría de la ECC.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A Luis Arturo Pedroza Gaytán
Coordinador

M.A. Evelin Morazán Gaitán
Supervisora

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

www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920





Guatemala, 23 de febrero 2022

EPSL-2022

Lic. Glen Homero García Pérez
Coordinador de Comunicación Regional
Protection International Mesoamérica
Presente

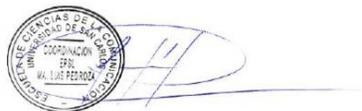
Reciba un cordial saludo por parte de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A través de la presente se extiende la solicitud para autorizar el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del/la estudiante: **Héctor Josué Quezada Solares** con número de registro académico **201513554** y Carné **2974 85539 0101** quién manifestó el deseo de realizar su práctica profesional en su prestigiosa institución y para tal efecto se requiere lo siguiente:

- a. Extender una carta de aceptación en papel membretado, firmado y sellado.
- b. Proporcionar apoyo al/la estudiante en lo referente a proveer información y autorización para actividades propias del programa.
- c. Asignar a un representante que labore en la empresa/institución como responsable directo del/la estudiante practicante.
- d. Brindar al estudiante la apertura que le permita desarrollar cada una de las fases del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación (Diagnóstico, Plan y Ejecución de un proyecto de comunicación).
- e. Autorizar que el/la estudiante incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado a través de un documento de informe final (IFEPS) el cual será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera", colegio de Humanidades, así como una copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura).
- f. Autorizar que se supervise la práctica profesional por parte de los docentes supervisores.
- g. Garantizar, para el resguardo del/la estudiante, el cumplimiento de las normas sanitarias correspondientes a la actual pandemia covid-19.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



M.A. Luis Pedroza

Coordinador EPS de Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866

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

www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920



Copia estudiante / supervisor





Guatemala, 23 de febrero de 2022

M.A.
Luis Pedroza
Coordinador de EPS Licenciatura

Por este medio hacemos saber que el estudiante Héctor Josué Quezada Solares con número de registro académico de la Universidad de San Carlos de Guatemala 201513554 tiene autorizado realizar sus prácticas profesionales de comunicación en nuestra institución.

En respuesta al oficio EPSL-2022, el estudiante contará con los recursos y disposición de nuestra organización para que su trabajo se realice de la mejor manera posible, y que sus aportes serán de mucha importancia para el área de comunicación. Aprovecho para informarle que su servidor será el responsable directo de su colaboración.

Sin otro particular, me suscribo.


Glen Homero García Pérez
Coordinador de Comunicación Regional
Protection International Mesoamérica



Protection International Mesoamérica
12 calle "A" 3-61 zona 1, Ciudad Guatemala, Guatemala. CP: 01001
Teléfono: 00(+502) 2220-4856 | email: mesoamerica@protectioninternational.org
www.protectioninternational.org

 /protectioninternationalmesoamerica  @Pimesoamerica  Protection International  +502 5047-4373



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

Dedicatoria

Dios

Por permitirme concluir esta etapa y nunca dejarme solo.

A mis padres

Por brindarme todo su apoyo en esta etapa universitaria, por todo su esfuerzo y sacrificio. Este logro no hubiera sido posible sin su ayuda.

Mi hermana

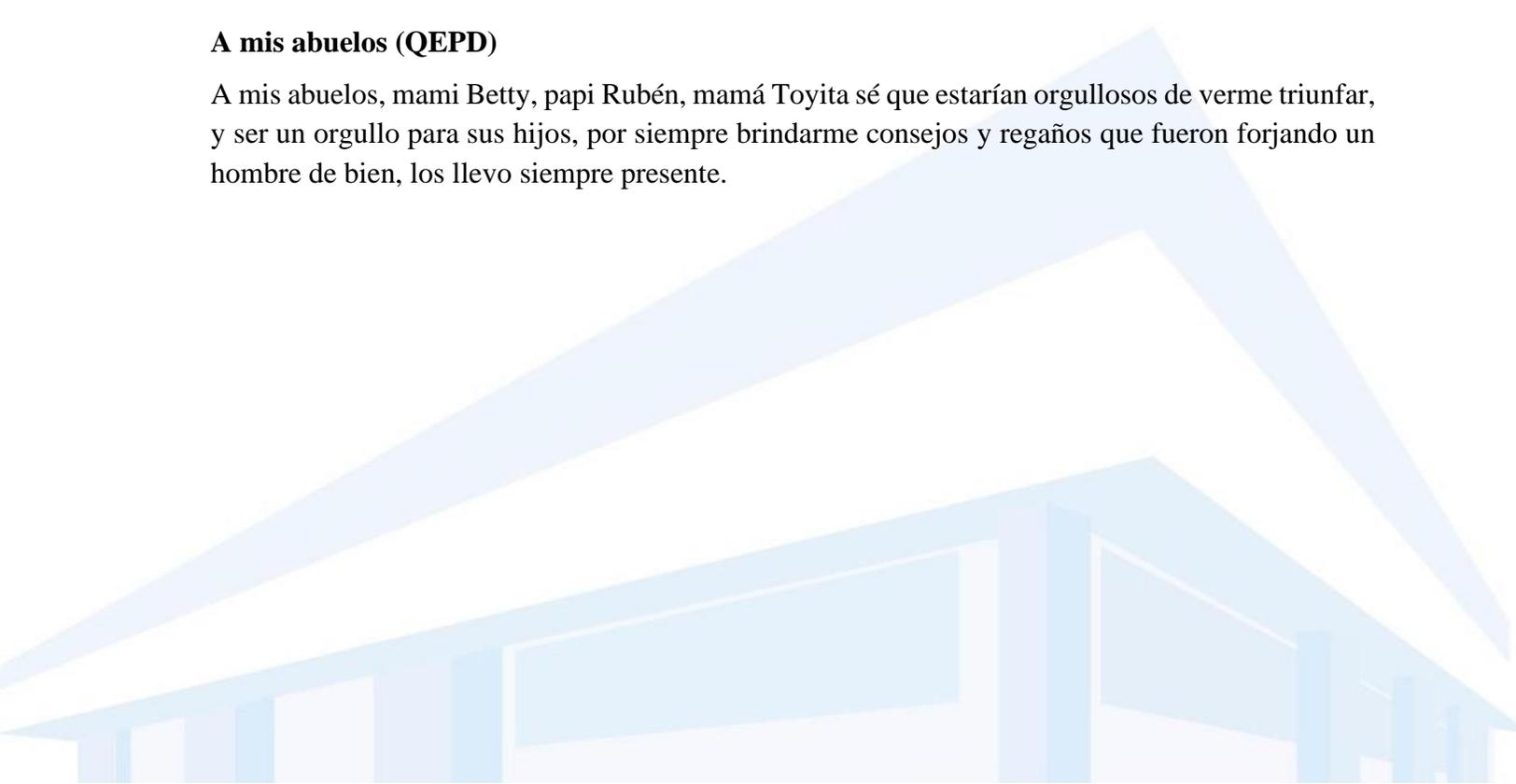
Nancy Quezada por sus consejos, regaños, peleas, por el apoyo que siempre me ha brindado de querer lo mejor para mí. Te amo mucho Nani, espero verte cumplir tus metas.

Mi hermano

Héctor Rubén Quezada por su apoyo, por celebrar mis logros y confiar en mí, por darme confianza en que, si soy capaz, te amo mucho, gracias por cuidarme desde siempre. Quiero verte cumplir tus metas.

A mis abuelos (QEPD)

A mis abuelos, mami Betty, papi Rubén, mamá Toyita sé que estarían orgullosos de verme triunfar, y ser un orgullo para sus hijos, por siempre brindarme consejos y regaños que fueron forjando un hombre de bien, los llevo siempre presente.





Agradecimientos

A la Universidad de San Carlos de Guatemala

Por ser mi segunda casa, por brindarme todo el conocimiento para forjarme como un profesional.

A la Escuela de Ciencias de La Comunicación

Por haber formado mi carrera profesional, a todos los docentes que conocí en cada salón de clases, fueron personas de cambio, por transmitir sus conocimientos y vivencias de vida.

A Protection International Mesoamérica

Por la confianza brindada y abrirme las puertas para poder realizar el Ejercicio Profesional Supervisado, en especial a Glen Homero García por su confianza en mi persona, a todo el equipo de PI que me brindo su amistad y poder conocer la luchas que sufren los pueblos en las áreas rurales.

Al Programa de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-

Por todo el apoyo brindado en el transcurso de las fases, por su motivación y dedicación en la enseñanza, a todos los compañeros de EPS que fueron un pilar para que se llevara a flote el proyecto, que lucharon por los intereses colectivos.

A la Máster Evelyn Morazán

Por todo el apoyo brindado en este proyecto, su paciencia, su enseñanza y su amistad fueron el fruto de este logro.

A mis amigos

Por ser parte de este largo camino, que me apoyaron con sus consejos, vivencias, experiencias.

A mi familia

Gracias por todo su apoyo, fueron un pilar fundamental para lograrlo.



Índice de Contenidos

Índice de Figuras	i
Índice de Tablas	ii
Introducción	iii
Antecedentes	iv
Justificación	v
Capítulo 1	1
Diagnóstico de Comunicación	1
1.1. La institución	1
1.2. Perfil Institucional	1
1.3. Ubicación geográfica	1
1.4. Origen e Historia	2
1.5. Integración y Alianzas Estratégicas	4
1.6. Departamentos o dependencias de la institución	4
1.7. Organigrama de la Organización	5
1.8. Misión	5
1.9. Visión	5
1.10. Objetivos institucionales	6
1.11. Público Objetivo	7
1.12. Diagnóstico	7
1.12.1. Pregunta de investigación	8
1.12.2. Objetivo General	8
1.12.3. Objetivos específicos	8
1.13. Metodología	8
1.13.1. Tipo de enfoque	8
1.13.2. Técnicas de Recolección de datos	9
1.13.3. Interpretación de los resultados	21
1.14. FODA comunicacional	44
1.15. Problemas Detectados	46
1.16. Planteamiento del problema Comunicacional	46
1.17. Indicadores de Éxito	47

1.18. Límites y Alcances de la investigación	47
1.19. Cronograma del diagnóstico	48
1.20. Proyecto a desarrollar	48
Capítulo 2	49
Plan estratégico de comunicación	49
2.1 Plan de comunicación	49
2.2. Elementos comunicacionales.....	50
2.2.1. Elementos de la comunicación.....	50
2.2.2. Comunicación Organizacional	52
2.2.3. Comunicación Externa	52
2.2.4. Comunicación Interna	53
2.2.4.1. Tipos de Comunicación interna.....	54
2.3. Objetivos del Plan de Comunicación	54
2.4. Estrategia	55
2.5. Actividades o Acciones de la estrategia.....	56
2.6. Público Objetivo.....	57
2.7. Mensaje clave	57
2.8. Indicadores de las Acciones	58
2.9. Recurso Humano.....	59
2.10. Financiamiento y presupuesto	60
2.11. Beneficiarios	60
2.12. Áreas Geográficas de Acción	60
2.13. Cuadro operativo de la estrategia	61
2.14. Cronograma del Plan de comunicación	62
Capitulo III.....	63
Ejecución del Plan de Comunicación	63
Informe del Plan de Comunicación	63
3.1 Ejecución 1: Señalética para los ambientes de la organización.....	63
3.2. Ejecución 2: Buzón de Sugerencias.....	64
3.3. Ejecución 3: Boletín Informativo	65
3.4. Ejecución 4: Capsulas de Vídeo.....	66
3.5. Ejecución 5: Materiales de protocolos bioseguridad	67
Conclusiones.....	68

Recomendaciones	69
Bibliografía	70
Anexos	73
Anexo 1 - Cuestionario en línea a todos los colaboradores de PI.....	73
Anexo 2 - Ficha de entrevista a autoridades de PI.....	82
Anexo 2 - Fotografías y Acceso a documentos digitales	82
Anexo 3 - Cotización de Materiales impresos	83
Anexo 4 – Señalética de Misión y Visión.....	84
Anexo 5 -Señales de seguridad espacios de la oficina.....	86
Anexo 6 -Buzón de Sugerencias	87
Anexo 6 - Boletín Informativo digital en PDF, en forma interna vía correo seguro y cifrado ..	88
Anexo 7 - Apoyo audiovisual digital	89
Anexo 8 - Medidas de bioseguridad por COVID-19	92
Anexo 9 – Supervisión de EPS	93



Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación de la organización	1
Figura 2 Organigrama de la organización	5
Figura 3 Identidad de Género	21
Figura 4 Identidad Étnica	22
Figura 5 Comunidad étnico Lingüística	23
Figura 6 ¿Cuál es su edad?	24
Figura 7 ¿Cómo considera la comunicación en la institución?	25
Figura 8 En la institución hay un departamento u oficina de comunicación.....	26
Figura 9 La organización cumple su misión.....	27
Figura 10 ¿Qué herramientas de comunicación utiliza la institución?.....	28
Figura 11 ¿Conoce un manual de crisis dentro de la institución?	29
Figura 12 ¿Conoce los protocolos, planes y políticas que existen dentro de la institución?.....	30
Figura 13 ¿Qué tipo de comunicación predomina en la institución?.....	31
Figura 14 ¿Qué comunicación considera pertinente a la institución?	32
Figura 15 ¿Qué tipo de comunicación prefiere?.....	33
Figura 16 ¿Se programan reuniones informativas?	34
Figura 17 ¿Cuándo se planifican reuniones ¿Qué medios se utilizan?.....	35
Figura 18 ¿Considera que la comunicación es fluida en la institución?.....	36
Figura 19 ¿Considera que la institución proporciona recursos para mantener la comunicación? .	37
Figura 20 ¿Cómo describe el clima laboral?	38
Figura 21 ¿Tiene claras sus tareas y funciones dentro de la institución?	39
Figura 22 ¿Se toman en cuenta las opiniones o propuestas de los trabajadores?.....	40
Figura 23 ¿Ha podido ser innovador desde su puesto de trabajo en la institución?	41
Figura 24 La institución cuenta con los medios de comunicación para mantenerse informado de las noticias mas relevantes.....	42
Figura 25 ¿Ha recibido capacitaciones que permitan un mejor servicio de la institución a la comunidad que atiende?	43
Figura 27 Elementos de la Comunicación	51

Índice de Tablas

Tabla 1 Guía de Observación	11
Tabla 2 Elementos de la Comunicación	52
Tabla 3 Actividades o Acciones de la estrategia	56
Tabla 4 Indicadores de las acciones	58
Tabla 5 Recursos Humanos	59
Tabla 6 Presupuesto.....	60
Tabla 7 Señalética para los ambientes de la organización.....	63
Tabla 8 Buzón de Sugerencias.....	64
Tabla 9 Boletín Informativo	65
Tabla 10 Capsultas de Vídeo	66
Tabla 11 Materiales de protocolos de bioseguridad	67

Introducción

La comunicación es un acto natural y necesario de los seres humanos, por medio de ella se expresan ideas, sentimientos, pensamientos y conocimientos, lo cual a su vez permite un desarrollo en distintos ámbitos de la vida cotidiana, como por ejemplo la profesional.

En el ámbito laboral, las herramientas de comunicación para una empresa son de vital importancia, ya que las mismas representan la solidez de una institución y la forma de trabajar. Por ello es importante contar con manuales de comunicación y panfletos informativos para un buen trabajo en equipo.

Un plan de comunicación es una propuesta que busca cimentar las bases de la imagen institucional de la organización, y es necesaria para preparar a la organización y que la misma sea capaz de mantenerse activa y cumplir con su misión ante cualquier situación o imprevisto.

La realización de planes y propuestas deben ser compartidas tanto con las personas que en un futuro van a laborar en la institución como con las personas beneficiadas y a los voluntarios o participantes, para que todos tengan conocimiento sobre los objetivos, estrategias y alternativas para poder actuar y ejecutar campañas de manera eficiente.

En la comunicación se han desarrollado nuevas tecnologías para que pueda existir una interacción entre el emisor y el receptor y viceversa, a través de nuevos canales de comunicación, en la misma es necesario considerar todos los elementos durante el proceso tomando también en cuenta como se desarrollará cada uno y en qué ambiente.

Si es un ámbito interpersonal o masivo, cuáles serán los canales, si se tiene algún objetivo cómo y dónde se debe llevar a cabo.

Cuando ya se tienen tomadas estas decisiones, se debe iniciar un plan de comunicación para establecer cómo se puede mejorar todo tipo de interacción dentro y fuera de una institución.

Antecedentes

Protection International (PI) empezó en 1998 a trabajar con defensores de derechos humanos en riesgo. Tiene sedes en Indonesia, Tailandia, Colombia, Guatemala, República Democrática del Congo, Kenia, Navarra

Protection Desk (PD) Mesoamérica ha sido pionera en el desarrollo de una metodología para la protección de defensoras y defensores de derechos humanos (DDH) y comunidades indígenas en las zonas rurales más aisladas llamadas redes de protección con un enfoque innovador de protección colectiva donde la seguridad es considerada un hecho social que se construye desde la organización y solidaridad en las comunidades.

PD Mesoamérica trabaja en alianza con múltiples actores y partes interesadas en los cuatro países como ACOGUATE, CODEG, FONGI, Alianza contra la criminalización, Plataforma Internacional, COPREDH, UDEFEGUA, Amnistía Internacional, Global Witness, Fondo Global para los Derechos Humanos, JASS, ACCUDEH, etc.

En relación con diagnósticos y propuestas comunicacionales se han realizado varias investigaciones en la Universidad San Carlos de Guatemala (USAC), tomando como principal aporte las siguientes tesis elaboradas en la Escuela de Ciencias de la comunicación (ECC), así como:

El estudio de Glen Homero García Pérez (2019) “Plan de Comunicación Institucional para Protection International Mesoamérica” Propone a través de una de sus recomendaciones: “Asumir los flujos informativos que los grupos de DDH no son capaces de asumir, como la red de comunicación entre “comunicadorx – comunitarixs” donde se pueda analizar la socialización de la información que se genera desde el territorio y realizar un seguimiento y orientación de las estrategias comunicativas de las Comunidades”

Justificación

La importancia de herramientas internas comunicativas para la funcionalidad de una organización es relevante, ya que de esta manera las personas involucradas pueden estar conscientes de las metas, acciones y actividades que se desean desarrollar para cumplir con la misión de la organización.

Dentro de la organización Protection International Mesoamérica es importante contar con panfletos, videos, herramientas informativas, para futuros miembros, plan de comunicación actualizado para estar a la vanguardia con los Derechos Humanos. Es importante contar con un plan de comunicación actualizado, un manual de crisis para que la organización pueda seguir lineamientos, acciones a tomar ante situaciones de riesgo ya sea en lo digital como en lo personal, logran así poder dar solución a estas situaciones. Poder contar con materiales visuales impresos en los cuales se puedan visualizar información importante que esté al alcance de todos los colaboradores.

El plan estratégico de comunicación es necesario en una organización o empresa, la importancia de las herramientas internas comunicativas de una organización es relevante, de esta manera las personas involucradas pueden estar conscientes de los objetivos, metas, misiones que se desean desarrollar en la organización.

En el plan se elaborarán estrategias, acciones y actividades medibles ya sea cuantitativa o cualitativamente en base a los objetivos planteados buscando mejorar las necesidades de comunicación que presentan debilidades, áreas donde fluctúa la comunicación, espacios de desinformación, barreras comunicacionales. donde fueron observadas y analizadas en el diagnóstico de la primera fase, que sirvió como pilar para esta investigación.

Por ello realizar el plan de estrategia comunicación fortalecerá y ayuda de manera significativa la comunicación de la organización, mejora procesos, vías de comunicación, mensajes claves materiales de información, clima laboral optimo, eliminar barreras y ruidos de comunicación, siendo beneficiados todos los colaboradores, trabajadores de Protection International Mesoamérica de la Ciudad de Guatemala.

Capítulo 1

Diagnóstico de Comunicación

1.1. La institución

Protection International Mesoamérica.

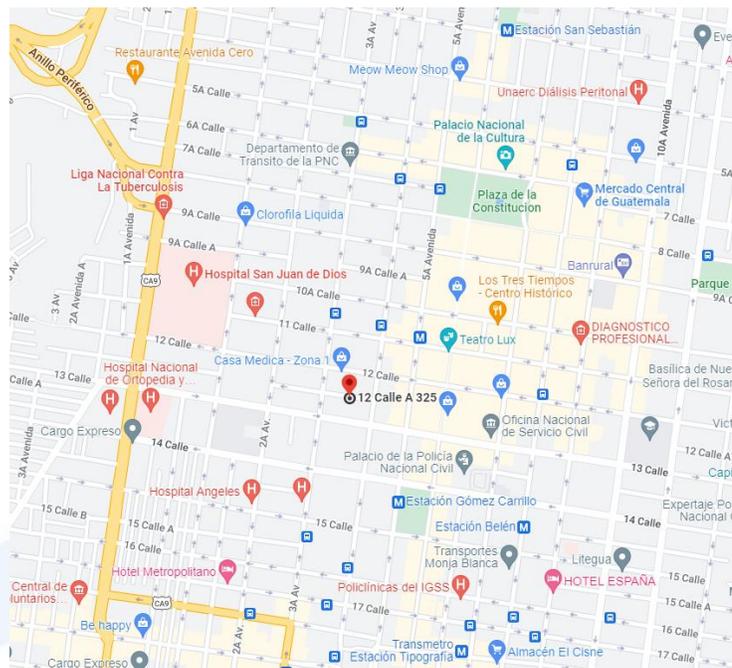
1.2. Perfil Institucional

Organización no gubernamental (ONG). Organización internacional para promover prácticas de protección en el marco del derecho a defender derechos humanos

1.3. Ubicación geográfica

La oficina central se encuentra ubicada en la 12 calle "A" 3-61 zona 1, ciudad de Guatemala.

Figura 1



Fuente: Google maps

1.4. Origen e Historia

El equipo de Protection International Mesoamérica se estableció en el año 2008 en estrecha coordinación con la Unidad de Defensores de Derechos Humanos de Guatemala (UDEFEUGUA) que duró hasta 2014.

Protection Desk (PD) Mesoamérica ha sido pionero en el desarrollo de una metodología de protección de defensores/as de derechos humanos (DDH) y comunidades indígenas en las áreas rurales más aisladas, denominada redes de protección con un enfoque innovador en protección colectiva, donde la seguridad se considera un hecho social que se construye desde la organización y solidaridad en las comunidades.

A partir del año 2015, se instaló una oficina, sede de PD Mesoamérica para dar continuidad al fortalecimiento de los procesos de protección en la región mesoamericana con Asociación Civil El Observador como socio principal.

Desde 2016, PD Mesoamérica tiene un ámbito regional y trabaja en El Salvador, Honduras y el sur de México en alianza con socios como COPINH (Coordinadora de Pueblos indígenas de Honduras), ADES (Asociación de desarrollo económico y social, Santa Marta, El Salvador) y Centro de Derechos Humanos Fray Matías de Córdoba.

PD Mesoamérica trabaja en alianza con múltiples actores en los cuatro países como: ACOGUATE, CODEG, FONGI, Alianza contra la criminalización, Plataforma Internacional, COPREDH, UDEFEGUA, Amnistía Internacional, Global Witness, Fondo Global de Derechos Humanos, JASS, ACCUDEH, etc.

Desde 1998, Protection International (PI) sigue la situación de los Defensores de los Derechos Humanos (DDHs) globalmente. Consideramos que existe un “déficit de protección” en enfoques preventivos, estratégicos, y sostenidos hacia la gestión de seguridad y protección de los DDHs.

El programa de capacitación de PI aspira a asegurar que los defensores/as de derechos humanos, las organizaciones de la sociedad civil (OSCs) y las comunidades sean capaces de proseguir con su activismo para defender los derechos humanos de forma segura y sostenible, incluso bajo amenazas y agresiones.

Con este fin, se puede contribuir al empoderamiento de los DDHs y a la capacitación de las OSCs y comunidades para que puedan gestionar efectivamente su propia protección y seguridad.

PI apoya a los DDHs con procesos de capacitación, que cubren temas de protección desde una perspectiva integral – incluyendo seguridad física, seguridad de datos y seguridad informática, además de apoyo psicosocial.

También asistimos a las OSCs y comunidades a definir estrategias de gestión de riesgo colectivas y preventivas, incluyendo el establecimiento de sistemas de advertencia temprana, la construcción de redes de apoyo, y la profundización de sus habilidades de comunicación e incidencia para reivindicar su derecho a defender los derechos humanos y resistir a la criminalización.

PI acerca los defensores/ as de derechos humanos a las autoridades responsables y los partidos interesados que puedan defenderlos. Al mismo tiempo, nos comprometemos con autoridades gubernamentales y estatales a varios niveles (local, regional y nacional), regímenes de protección de derechos humanos internacionales (regionales y globales) y otros partidos interesados (incluyendo la UE, misiones diplomáticas, organizaciones intergubernamentales, etc.) para profundizar sus conocimientos y sensibilización sobre la protección de DDHs.

1.5. Integración y Alianzas Estratégicas

Protection International Mesoamérica es una organización internacional que trabaja en colaboración con personas y organizaciones defensoras de derechos humanos.

Alianzas:

- Asociación Civil El Observador
- COPINH (Coordinadora de Pueblos indígenas de Honduras)
- ADES (Asociación de desarrollo económico y social, Santa Marta, El Salvador)
- Centro de Derechos Humanos Fray Matías de Córdova (México)
- ACOGUATE, CODEG, FONGI, Alianza contra la criminalización, Plataforma Internacional, COPREDH, UDEFEGUA, Amnistía Internacional, Global Witness, Fondo Global de Derechos Humanos, JASS, ACCUDEH.
- FGER.
- CMI.
- Red T'ziquin.

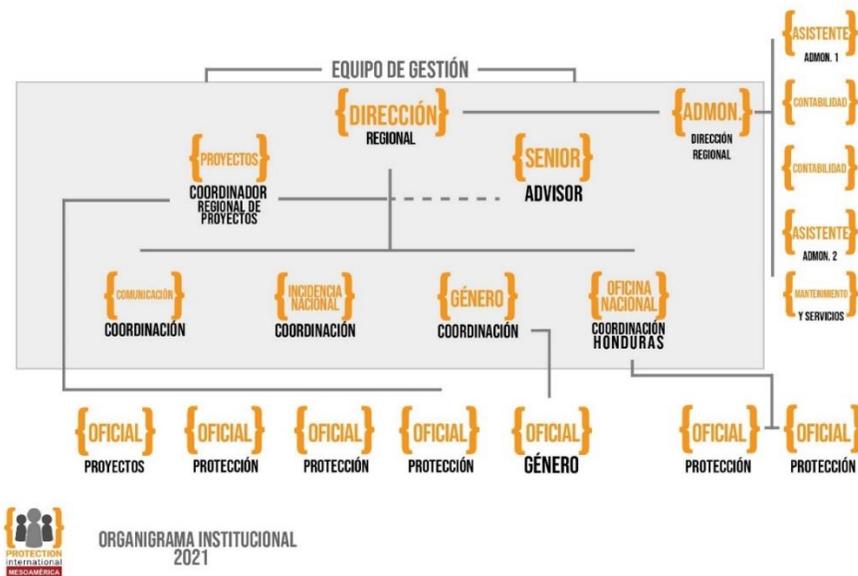
1.6. Departamentos o dependencias de la institución

Protection International Mesoamérica cuenta con 18 personas distribuidas en equipos, los cuales son:

- Equipo de Administración: Temas administrativos, financieros y recursos humanos.
- Equipo de Dirección: Dirección y coordinación general de la Organización.
- Equipo de Oficiales de Protección: Personal técnico que realiza talleres, acompañamientos, reuniones entre otras actividades.
- Departamento de Comunicación: Encargado de la toda la comunicación de la organización externa e interna.
- Equipo de Género: Ven la perspectiva de género en la organización.

1.7. Organigrama de la Organización

Figura 2



Fuente: Protection International Mesoamérica

1.8. Misión

Nuestra contribución a ese mundo es apoyar a las defensoras y defensores a través de programas integrales de protección. Nuestros programas ayudan a las defensoras y defensores a desarrollar capacidades con las que poder gestionar su protección de manera efectiva, permitir a quienes los protegen cumplir con sus obligaciones y persuadir a otras personas e instituciones que participan en la protección de las defensoras y defensores a maximizar su contribución positiva. Protection International siempre trabaja en asociación con las defensoras y defensores de derechos humanos.

1.9. Visión

Aspiramos a un mundo en el que los derechos humanos y las libertades fundamentales sean reconocidos y respetados universalmente, y en el que todas las personas tengan derecho a defender estos derechos y libertades sin temor de amenazas o ataques.

1.10. Objetivos institucionales

Objetivo:

Contribuir a mejorar el respeto universal a los derechos humanos y contribuir a un entorno más seguro para los DDH aumentando su protección y su seguridad se identifica como el principal objetivo de Protection International.

Objetivos institucionales internos:

Establecer lineamientos que permitan acciones específicas en temas de comunicación para la difusión y promoción del trabajo de PI.

Mantener la comunicación en base al perfil institucional que PI necesita orientado a dos puntos estratégicos bajo el marco del mandato internacional que nos ampara.

Establecer el perfil de PI como institución con intenciones promocionales para generar nuevos donantes, de manera que apoye los esfuerzos de obtener apoyo y financiación.

Encaminar el manual de crisis orientado a prevención que estará bajo el marco del plan de seguridad de PI Guatemala para comunicación

Objetivos institucionales externos:

Socializar y difundir cómo son los procesos de protección y defensa de defensoras y defensores de derechos humanos, como sujetos colectivos en los territorios.

Informar a nivel general las buenas prácticas de protección para la generación de hábitos de defensa y protección colectivos e individuales reconociendo que, promover éstas buenas prácticas dignificarán la labor de defender derechos humanos, colectivos e individuales.

Sensibilizar sobre la defensa de derechos como un derecho humano fundamental, enfatizando su carácter individual y colectivo.

1.11.Público Objetivo

Los esfuerzos de comunicación estarán orientados a tres grandes actores, los cuales, también son establecidos por la sede central de PI:

- Defensores y defensoras de Derechos Humanos.
- Comunidades rurales afectadas por violaciones de sus derechos humanos, por parte de las fuerzas públicas y privadas favoreciendo a las empresas multinacionales e internacionales.
- Portadores de deberes.
- Partes interesadas; socios potenciales, organizaciones aliadas/ cercanas y donantes interesados

1.12.Diagnóstico

El diagnóstico se puede definir como un estudio que se realiza previo o antes de una planificación o de un proyecto, el cual va a consistir en recopilar toda información a partir de observación o datos que se tengan, con el fin de ir ordenando, interpretando para obtener conclusiones e hipótesis. Todo diagnóstico debe estar entrelazado con evaluaciones y acciones que estén relacionadas con los objetivos.

1.12.1. Pregunta de investigación

¿Como se desarrolla el proceso comunicacional interno dentro de la Organización?

1.12.2. Objetivo General

Diagnosticar el proceso de comunicación interna en la organización.

1.12.3. Objetivos específicos

- a) Mostrar el proceso de comunicación interna entre los trabajadores.
- b) Analizar las herramientas de comunicación y el uso de estas.
- c) Identificar herramientas que fortalezcan y faciliten el desarrollo de la comunicación dentro de la organización.

1.13. Metodología

“Un método es un procedimiento para tratar un conjunto de problemas. Cada clase de problemas requiere un conjunto de métodos o técnicas especiales”. Los problemas del conocimiento son diferentes de los del lenguaje o los de la acción, debido a que requieren la aplicación de procedimientos especiales adecuados para los distintos tratamientos de los problemas, desde el mero enunciado de éstos hasta el control de las soluciones propuestas. (Bunge, 1969)

1.13.1. Tipo de enfoque

Se desarrollará a través del método sintético: Que según Maya (2014, pág. 13) “Es el que analiza y sintetiza la información recopilada, lo que permite ir estructurando las ideas. El análisis y la síntesis son métodos que se complementan entre sí; no se da uno sin el otro “. Al momento de analizar y sintetizar la información y los objetivos de la institución se complementará uno de los objetivos de la investigación que servirá para brindar propuestas de comunicación.

Así mismo también se aplicará un enfoque mixto ya que se representan procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 534)

Tipo de investigación

El tipo de investigación será descriptivo, el cual comprende: la exploración, la descripción y la asociación de variables (Piloña Ortiz, 2011, pág. 14). Este proceso es un orden riguroso, secuencial y probatorio, el cual se inicia con el planteamiento del problema de investigación que se define al formular la pregunta de investigación que guiará desde los objetivos, el marco teórico, el trabajo de campo, las conclusiones y recomendaciones (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, págs. 4-5). Dicha investigación debe ser objetiva a los hechos que se investigan.

1.13.2. Técnicas de Recolección de datos

Entre las diversas técnicas de recolección de datos podemos encontrar las siguientes:

- Observación:

Según Sampieri este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 252).

Para (Bastar, 2012, pág. 87) la observación directa, Aquí, el investigador observa y recoge datos producto de su observación. Existen dos tipos de observación directa: la participante y la no participante. Mientras que, en la indirecta, el investigador corrobora los datos que ha tomado de otros, ya sea de testimonios orales o escritos de individuos que han tenido contacto con la fuente que proporciona los datos.

En la observación cualitativa de la Organización Protection International Mesoamérica se obtuvieron datos generales y específicos en el área de comunicación a través de una guía de observación, estos se detallan de la siguiente manera:

- a) Identidad Corporativa establecida
- b) Identidad Visual, expuesta solamente en redes sociales, página web, dentro de la organización no hay material de identidad visual expuesto.

- c) Existe un plan estratégico de comunicación del 2019, este no está visible para todos, solo personal de la organización tiene acceso al mismo.
- d) Departamento de Comunicación dirigido por 1 solo miembro.
- e) Los flujos de la comunicación van de manera descendente, ascendente y horizontal.
- f) Tienen medios y canales internos formales, como son redes sociales, correos electrónicos cifrados, reuniones virtuales por plataformas encriptadas por protección de la información, mensajería interna vía *signal* entre otras.
- g) Boletín informativo no se encontró.
- h) Se visualizo una barrera ambiental, de parte de carros, motos y ruidos de la ciudad.
- i) Existe protocolo de bioseguridad ante COVID 19, aunque faltaría señalización en otros espacios de la organización.
- j) No existe estrategia para manejo de crisis.
- k) No existe un manual de Crisis.
- l) Las campañas de comunicación son a través de medios comunitarios de las poblaciones rurales, tales como radios, televisión, internet y redes sociales.
- m) La existencia de redes sociales; esta tiene enlaces a la hora de transmisiones en vivo, marchas, comunicados, emisiones de radio, esta se apoya de otras organizaciones.
- n) En su página web podemos obtener información y materiales sobre la organización.

- Guía de Observación

Elaborado por: Héctor Quezada para el Ejercicio Profesional Supervisado de licenciatura 2022

Fuentes observables: página *web*, revistas internas, manuales de procedimientos, planes estratégicos empresariales, cartelera informativas

Nombre de la institución: Protection International Mesoamérica

Fechas de observación: 01 al 07 de marzo 2022

Tabla 1 Guía de Observación

Identidad o Cultura Corporativa: Permite conocer la estructura de la organización, políticas y filosofía.			
Variable para observar	Si	No	Notas
Plan estratégico de comunicación	x		Se pidió información y fue brindada
Misión	x		Visible en página <i>web</i> , no se visualizó en la institución
Visión	x		Visible en página <i>web</i> , no se visualizó en la institución
Objetivos institucionales o corporativos	x		
Valores y principios	x		
Filosofía		x	
Organigrama	x		
Identidad Visual			
Variable por observar	Si	No	Notas
Logotipo	x		Visible y presente en medios electrónicos y canales digitales, no se visualizó en la institución
Marca	x		Visible

Colores institucionales definidos y visibles en sus publicaciones	x		Si
Slogan		x	
Gestión de la comunicación			
Variable por observar	Si	No	Notas
Plan estratégico de comunicación	x		No esta visible, pero se investigó y fue brindado
Departamento de Comunicación	x		Está formado por una persona encargada de la comunicación, redacción, diseño gráfico, fotos, videos, <i>community manager</i> .
Departamento de RRHH	x		1 persona encargada
Gestión de la comunicación Interna			
Variable por observar	Si	No	Notas
Flujos de la información: Vertical <ul style="list-style-type: none"> • Descendente • Ascendente Horizontal Circular	X X		Por ser una organización con fines institucionales el flujo de la información interna fluye de forma vertical descendente y ascendente y también horizontal entre las personas con el mismo nivel jerárquico.
Medios y canales internos formales: <ul style="list-style-type: none"> • Correo institucional • Intranet • Reuniones virtuales a través de plataformas • Reuniones presenciales • Circulares/oficios • Grupos de mensajería instantáneas • Boletines informativos 	X X	x	Reuniones a través <i>Zoom</i> para coordinación y capacitaciones internas. También para conferencias internacionales.

<ul style="list-style-type: none"> • Buzón interno para sugerencias • Cartelera informativa • Teléfono PBX, celulares • Otros 			
Comunicación informal Rumores			No fue posible observar
Ruidos y Barreras Ambientales	X		La contaminación ambiental que proviene de los alrededores afecta los procesos comunicativos cuando se dan de manera oral, reuniones presenciales No hay manual de funciones y eso afecta el flujo de información.
Psicológicos		X	
Administrativos	X		
Clima laboral o clima organizacional			
Variable por observar	Si	No	Notas
Sentido de pertenencia	x		Es visible
Cultura de la calidad	x		
Participación y trabajo en equipo	x		
Manejo del rumor		x	
Promoción de la cultura organizacional	x		No fue posible observar
Estabilidad laboral	X		No fue posible observar
Protocolo Covid19	X		
Beneficios adicionales a ley			No fue posible observar
Seguridad Industrial			No fue posible observar
Capacitaciones	X		

Ámbito de Comunicación Externa			
Variable por observar	Si	No	Notas
Campañas de comunicación a través de medios (radios comunitarias, redes sociales, internet, revistas especializadas)	X		FGER, UDEFEGUA, RED ROMPE EL MIEDO GUATEMALA, IEPADES
Medios y canales			
Página Web	X		https://www.protectioninternational.org/es/nuestro-trabajo/donde/guatemala
Redes sociales	X		<i>FB, Instagram, Youtube, Vimeo, Twitter</i>
Radio en línea o programas de radio	x		FGER,
Blogs informativos		x	
Campaña de Relaciones Públicas	x		
Ámbito de Responsabilidad Social Empresarial			
Variable a observar	Si	No	Notas
Estrategias de responsabilidad social empresarial	x		
Patrocinios	x		
Donaciones	x		
Alianzas con sector social y educativo, ambiental, cultural			Si, a través de capacitaciones vía online y en comunidades en riesgo afectadas por la vulnerabilidad a sus derechos humanos.
Manejo de Crisis			
Variable por observar	Si	No	Notas
Estrategia para manejo de crisis		x	No esta visible en los medios observados, solo internamente en sus protocolos de riesgos.
Manual de Crisis		x	

- Documentación:

Se consultaron materiales institucionales para recolectar información desglosando los siguientes:

- Guías de comunicación
- Plan de estrategia de Comunicación
- Identidad Corporativa
- Plan de Seguridad
- Protocolo de Emergencia
- Guía para la Protección Colectiva de Defensoras y Defensores de Derechos Humanos
- Protocolos de seguridad
- Cuadernos para defensores y defensoras

Dentro de la documentación también se contó con el siguiente diagnóstico:

Glen Homero García Pérez - Plan de Comunicación Institucional para Protection International Mesoamérica.

- Entrevistas de profundidad

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998) citado por (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Estas entrevistas se realizaron con el objetivo de analizar y comprender a profundidad las necesidades que existen o que necesitan mejorarse en la comunicación interna de la organización. La entrevista fue realizada de forma presencial, se autorizó la grabación para luego realizar la interpretación de los resultados obtenidos.

Las personas entrevistadas fueron:

- ✓ Yudi de Paz, directora Administradora Regional
- ✓ Joaquín Raymundo Gonzales, subdirector de Protection International para Guatemala
- ✓ Glen Homero García Pérez, Coordinador Regional de Comunicación

Nombre: Yudi de Paz

Cargo en la Organización: directora Administradora Regional

1. ¿Cómo describe la comunicación dentro de la institución?

La comunicación tiene aspectos tanto positivos, como pocos negativos, pues hay áreas donde la comunicación es bastante fluida, pero hay áreas donde la comunicación es limitada o escasa, esto se debe a muchos contextos por ejemplo que en la institución muchos puestos de trabajos vienen todos los días más personas administrativo y dirección, pero hay otros puestos de trabajos que no están acá si no que están en trabajo de territorios, por lo tanto, la comunicación ahí es más escasa.

2. ¿Qué herramientas utilizan para la comunicación de la institución?

Trabajamos desde casa, nuestra comunicación se fortaleció al utilizar las aplicaciones de comunicación digital, manejábamos plataforma *GoToMeet*, *bigbluebutton*, *Zoom*, *Webinar* de la institucional a nivel de PI *Brusselas*, *Skype*, los más básicos como correo electrónico, llamadas telefónicas, aplicaciones de mensajería como *Signal*, *WhatsApp*, había una serie de herramientas, aunque estuviéramos a distancia.

3. Ante la pandemia ¿cuál fue la manera de comunicarse?

Las mismas aplicaciones mencionadas anteriormente, no tuvimos mucho contacto presencial, durante el 2020 y 2021 se suspendieron actividades presenciales, todo era llamada, *Signal*, *WhatsApp*, reuniones en aplicaciones para poder conectarse vía *zoom*, *GoToMeet*, *bigbluebutton*.

4. ¿Qué instrumentos o herramientas utiliza para que la comunicación sea efectiva?

Una de las herramientas que siempre utilizo es *Signal* ya que tenemos chats colectivos, es un grupo seguro porque es cifrado de extremo a extremo, *Wire* es otra aplicación que usamos ahí nos comunicamos

5. ¿Como considera usted que puede ser más eficiente la comunicación entre los equipos?

Dinámicas grupales que ayudan a mejorar el clima organizacional, acompañamiento psicosocial, al tener esos espacios nos ayudan a encontrarnos y de esta forma establecer conexión con el resto

de los integrantes, y de esa manera se va generando confianza, se va generando un buen clima que permite que ya la comunicación sea fluida y que no se limite a reservar información importante, la comunicación debe ser fluida de ambas vías tanto del emisor como del receptor

6. ¿Conoce un manual de crisis dentro de la institución?

No tenemos.

Nombre: Joaquín Raymundo Gonzales,

Cargo en la Organización: subdirector de Protection International para Guatemala

1. ¿Cómo describe la comunicación dentro de la institución?

En dos vertientes, la comunicación formal en base a compartir información, notificaciones, solicitudes, recordatorios, esta vertiente es fluida puesto que se disponen herramientas que lo posibilitan independientemente de donde nos encontremos; correo electrónico institucional, uso de la aplicación *Signal* ya sea en bilateral o en chats colectivos, todos nos enteramos de alguna notificación, también otra aplicación como *Wire*. En términos formales tenemos estas facilidades. Otra vertiente comunicación interpersonal, considero que ha sido fluida, eso obedece a la dinámica propia del trabajo.

2. ¿Qué herramientas utilizan para la comunicación de la institución?

Reiterar lo que dije hace unos momentos, antes, durante se reforzó el uso de las herramientas electrónicas como correo institucional, *signal*, de manera personal *telegram*, y *wire*, estas herramientas se están utilizando para mantener la comunicación.

3. Ante la pandemia ¿cuál fue la manera de comunicarse?

Aparte de estas aplicaciones, se utilizó, *Zoom*, *Google meet*, *Jitsi*. Esto nos sirvió de mucho para las reuniones, planificaciones, monitoreo entre otras.

4. ¿Qué instrumentos o herramientas utiliza para que la comunicación sea efectiva?

La motivación y la necesidad una lección aprendida, no todo debe ser físico o personal, si no la misma circunstancia más allá de la pandemia en la medida que utilicemos las herramientas, las

aplicaciones, así también se hace eficiente y eficaz el trabajo. Y conciencia para hacer fluir la comunicación, darle importancia a la comunicación que se transmite a través de estas herramientas,

5. ¿Como considera usted que puede ser más eficiente la comunicación entre los equipos?
Hay que potenciar el uso de las aplicaciones, hacerlo en la medida en que uno practique el uso de estas aplicaciones o herramientas.

En la comunicación interpersonal, presencial o a distancia, la misma convicción de nuestro que hacer institucional que es un compromiso bastante fuerte, nos debe motivar a mantener constantemente en comunicación, en esa medida se va a traducir en una eficacia y eficiencia.

6. ¿Conoce un manual de crisis dentro de la institución?

No existe un manual o protocolo como tal. Se tiene un plan de seguridad incluye medidas preventivas y reactivas según el tipo de situación que está pasando, incluye también un directorio pasos básicos de reacción frente a determinadas situaciones.

Nombre: Glen Homero García Pérez, coordinador de comunicación regional

Cargo en la Organización: Coordinador Regional de Comunicación

1. ¿Cómo describe la comunicación dentro de la institución?

La comunicación interna se maneja mediante correos cifrados, aplicación de *Signal* para conversaciones informarles mediante chats, utilizamos servidores cifrados con acceso directo a través de red de internet cableada para evitar algún tipo de hackeo, para que la comunicación interna se maneje de manera segura. A nivel institucional como se proyecta PI tiene que considerar la inclusión, la narrativa, el discurso, a través de esta integralidad de todas las personas, buscar esas nuevas narrativas, adaptando a lo que hoy en día es funcional que son las redes sociales enfocado a buscar la manera de ir ampliando la audiencia, para que la opinión pública vaya encontrando estos mensajes.

2. ¿Qué herramientas utilizan para la comunicación de la institución?

Correo electrónico que este alojado en un servidor en la oficina de Bruselas todo mediante correo cifrado a través de llaves seguras, el uso de *Signal* de manera informal. Utilizamos otros tipos de elementos como uso didáctico o que respondan a las necesidades de la dinámica de la institución, mantas, trifoliales, cartillas, folletos como información. Utilizamos de manera virtual la plataforma de *bigbluebottom* para las teleconferencias tanto como equipos si no también como la comunicación directa con el personal de Bruselas.

3. Ante la pandemia ¿cuál fue la manera de comunicarse?

Principalmente *bigbluebottom* y *Jitsi*, estas plataformas son seguras, estas plataformas no usan la información de carácter comercial, o para extraer información, como se maneja información de manera sensible por esto no se pueden utilizar plataformas muy comerciales o conocidas derivado al manejo de información que se maneja, considerando los protocolos y lineamientos establecidos.

4. ¿Qué instrumentos o herramientas utiliza para que la comunicación sea efectiva?

Correo electrónico, *signal* para la toma de decisiones inmediata.

5. ¿Como considera usted que puede ser más eficiente la comunicación entre los equipos?

La transformación digital es importante, siempre tomando en cuenta los elementos de seguridad. En los equipos mucho personal sale a territorios y la comunicación a la oficina puede ser vía electrónica vía internet ayudando al personal en el uso de sus memorias, informes, de lo que usan realizando en los territorios mediante unos portátiles que puedan alojarse que puedan escribir documento información donde pueda ser alojado en una nube segura cifrada en donde pueda proteger la comunicación y esto hace que la comunicación sea más certera, eficaz y logra objetivos que la institución tiene planteada

6. ¿Conoce un manual de crisis dentro de la institución?

La institución no cuenta con ningún manual de crisis.

Análisis de las entrevistas

A través de una serie de preguntas estructuradas se lograron detectar problemas en la comunicación interna; la pandemia vino a cambiar la forma en cómo se comunicaban, esto provoco que se implementaran nuevas herramientas y plataformas con esto se logró que la comunicación sea bastante fluida y cumplir con los objetivos de la organización.

Falta potenciar más las herramientas digitales para tener una transformación digital tomando en cuenta los elementos de la seguridad, siguiendo los protocolos y lineamientos establecidos por PI.

Hace falta material visual con información sobre protocolos, manuales, medidas de seguridad dentro de la organización para que todos los trabajadores tengan esta información a la mano.

Por otra parte, se detectó que no hay un manual de crisis, con base en estrategias de comunicación, se tiene un plan de seguridad incluye medidas preventivas y reactivas según el tipo de situación que está pasando, incluye también un directorio pasos básicos de reacción frente a determinadas situaciones, pero no engloba todo lo que conllevaría un manual estructurado de crisis.

- Encuesta

Según Naresh K. Malhotra, una encuesta es como una entrevista dirigida hacia un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. (Naresh, 2004)

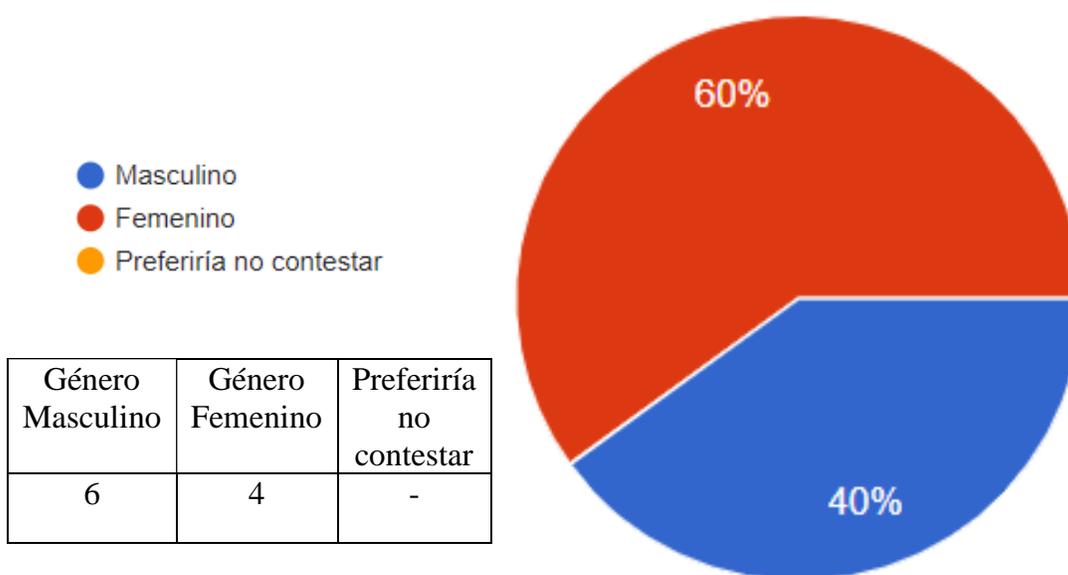
Dicha encuesta fue vía digital, a través de los formularios de *Google Forms*, el cuestionario se les paso a todo el personal que labora en Protection International Mesoamérica, así también a los colaboradores de los territorios para que se tuviera una mayor información

1.13.3. Interpretación de los resultados

1) Identidad de Género

Figura 3

10 respuestas



Género Masculino	Género Femenino	Preferiría no contestar
6	4	-

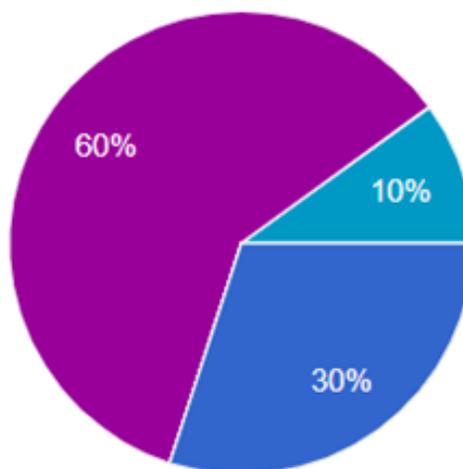
Fuente: elaboración propia

Según los datos obtenidos se puede observar que el género predominante es el femenino con un 60% (6), dejando atrás con un 40% al género masculino. (4)

2) Identidad Étnica

Figura 4

10 respuestas



Maya	Garífuna	Afrodescendiente	Xinka	Ladino (a) /Mestizo (a)	Catalán
3	-	-	-	6	1

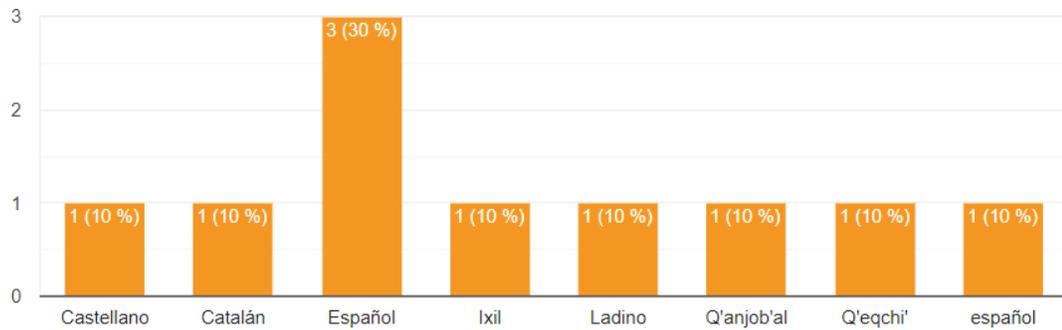
Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica, la identidad Étnica que predomina dentro de la organización es la denominada Ladina, también conocido como Mestiza con el 60% (6), seguida por la maya con un 30% (3) y un 10% (1) correspondiente a la identidad catalán, se puede observar una diversidad étnica dentro de la organización, lo que permite el desarrollo de una fluida comunicación con los territorios colaboradores.

3) Comunidad étnico Lingüística (Kaqchikel, Español, Castellano, Catalán, Ixil, Ladino, Q'anjob'al , Q'eqchi')

Figura 5

10 respuestas



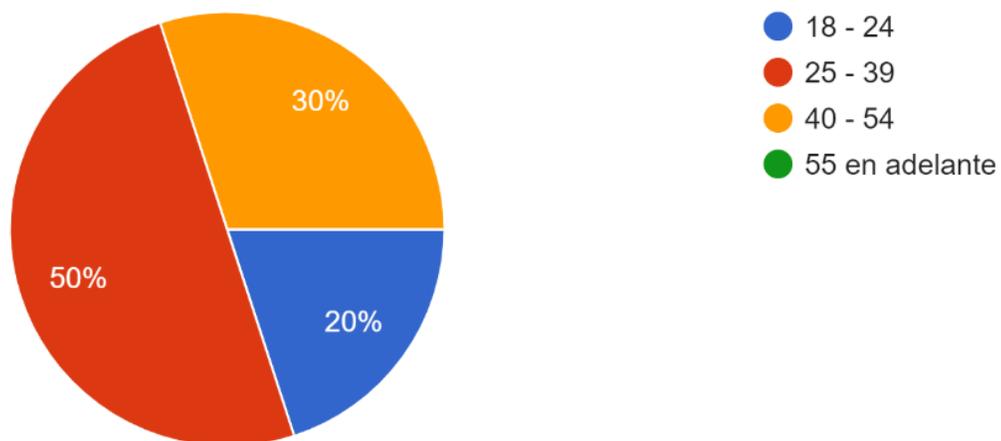
Fuente: elaboración propia

El español predomina dentro de la organización siendo este el 30% representante de la organización, también se observan diversas comunidades étnico-lingüísticas con el 10% los trabajadores que apoyan en la comunicación con los territorios rurales donde existen estas comunidades lingüísticas.

4) ¿Cuál es su edad?

Figura 6

10 respuestas



18-24	25-39	40-54
2	5	3

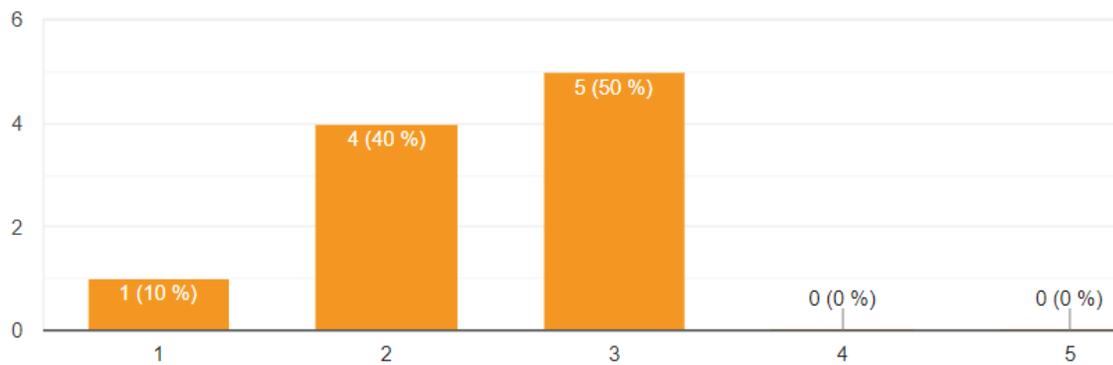
Fuente: elaboración propia

En los resultados se pueden observar que las edades que predominan entre los miembros de la institución son entre los 25 y 39 años, representando el 50% (5) de esta población, seguida por las edades entre 40 y 54 años con un 30% (3); dejando al final a los miembros más jóvenes entre 18 y 24 años con un 20% (2).

5) ¿Cómo considera la comunicación en la institución?

Figura 7

10 respuestas



Fuente: elaboración propia

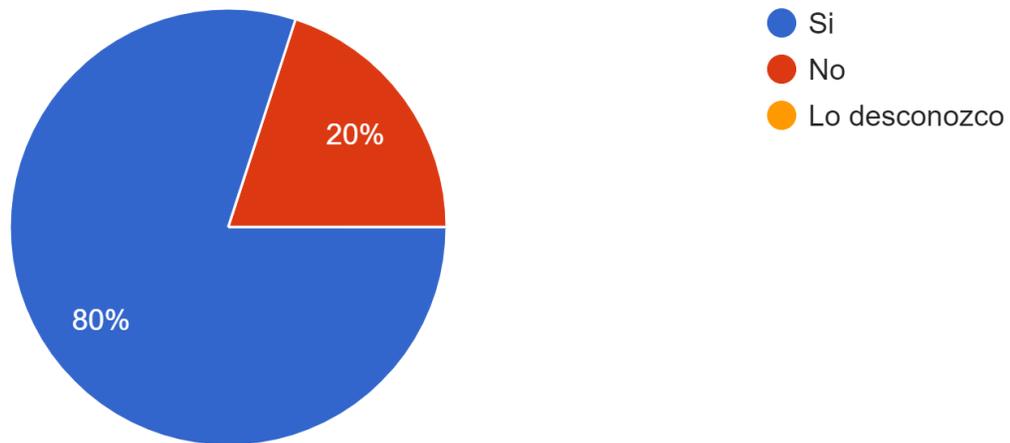
La comunicación dentro de la empresa fue establecida en un rango del 1 al 5; siendo 1 y 2 se necesita mejorar, 4 y 5 excelente, 3 un punto neutro donde la comunicación es aceptable.

Los colaboradores consideran que la comunicación interna necesita mejorar.

6) En la institución hay un departamento u oficina de comunicación

Figura 8

10 respuestas



Si	No	Lo desconozco
8	2	-

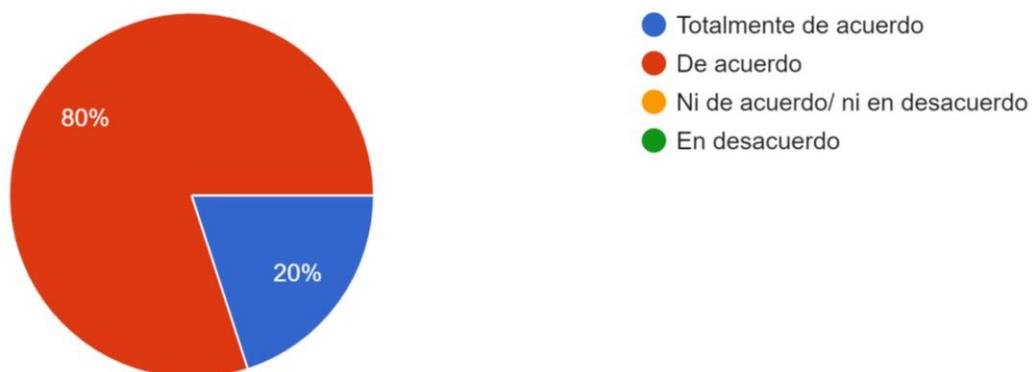
Fuente: elaboración propia

EL 80% (8) de la población informa que no existe un departamento de comunicación dentro de la institución, mientras que solo un 20% (2) indican que si cuentan con una oficina encargada de comunicación.

7) La organización cumple su misión

Figura 9

10 respuestas



De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	En desacuerdo
8	2	-	-

Fuente: elaboración propia

EL 80% (8) está de acuerdo con que, si se cumple la misión de la institución, mientras que solo un 20% (2) considera que lamentablemente no se está cumpliendo la misión de la organización.

8) ¿Qué herramientas de comunicación utiliza la institución?

Figura 10

10 respuestas

10 respuestas



WhatsApp	Signal	Correo Electrónico	Se utilizan varios	Correo Cifrado, Signal y Zoom	Wire, email, Signal, Zoom, BBB, MeetJitsi	Todos los mencionados anteriormente
-	5	1	1	1	1	1

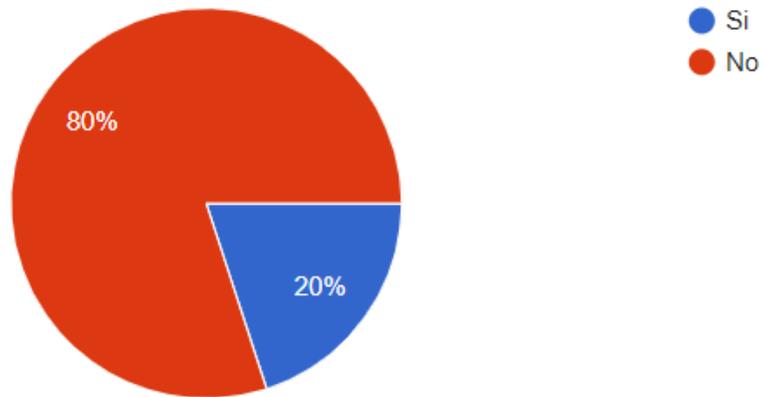
Fuente: elaboración propia

Los colaboradores utilizan herramientas de comunicación agregando nuevas plataformas y redes como lo son: *Wire, email, Signal, Zoom, BBB, MeetJitsi*, para mantenerse informado y actualizado de los acontecimientos tanto internos como externos de la organización. Siendo *WhatsApp* la menos utilizada o utilizada para índole personal o familiar. Al manejar muchas aplicaciones de mensajería se tiende a manejar mucha información tanto personal como laboral, provocando que la comunicación este fluctuando y no llegue al objetivo deseado que es comunicar.

9) ¿Conoce un manual de crisis dentro de la institución?

Figura 11

10 respuestas



Si	No
8	2

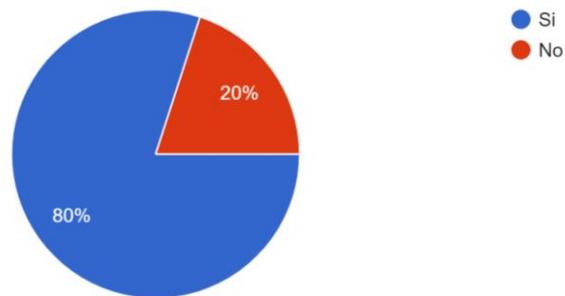
Fuente: elaboración propia

Los colaboradores indican en su mayoría que no conocen un manual de crisis, el 80% (8); mientras que un 20% (2) indica que si existe, haciendo comentarios que indican que lo desconoce o confunde esto con los planes de seguridad, y los directorios de reacción frente a determinadas situaciones.

10) ¿Conoce los protocolos, planes y políticas que existen dentro de la institución?

Figura 12

10 respuestas



Si	No
8	2

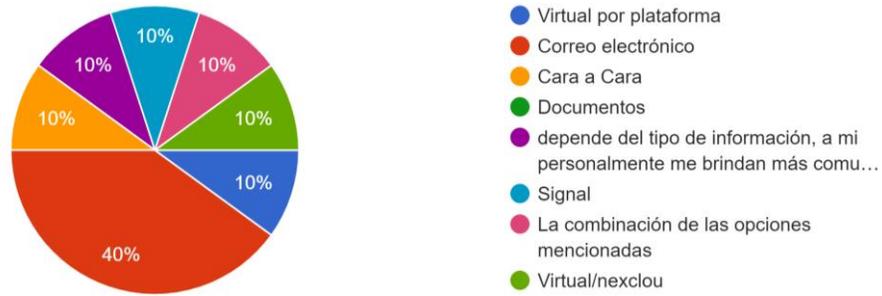
Fuente: elaboración propia

La mayoría de los colaboradores conocen los protocolos, planes y políticas que existen dentro la organización, el 20% (2) lo desconoce. Están, pero el personal no lo solicita o no tiene información de algunos manuales, protocolos. Será necesario exponer todas las medidas de seguridad que se tienen para que sean conocidas.

11) ¿Qué tipo de comunicación predomina en la institución?

Figura 13

10 respuestas



Virtual por plataforma	Correo Electronico	Cara a cara	Documentos	Dependiendo el tipo de información	Signal	Todos los mencionados anteriormente	Virtual/nexcloud
1	4	1	-	1	1	1	1

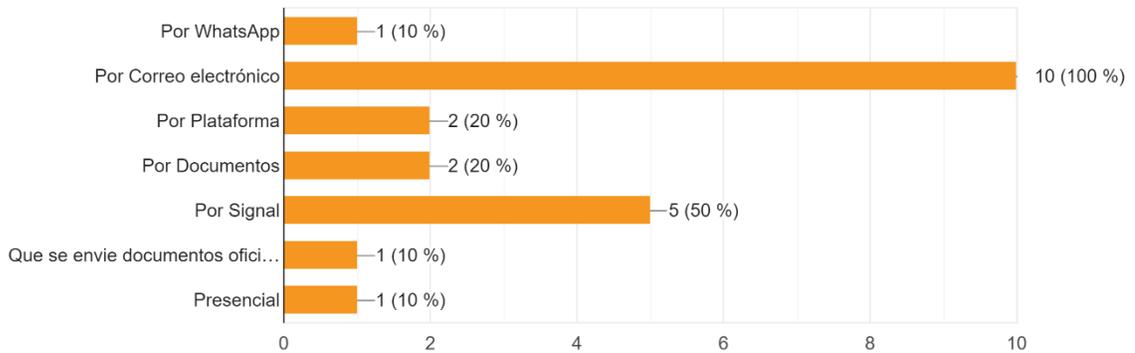
Fuente: elaboración propia

La gran mayoría de la población tiene una opinión dividida en cuanto a esta interrogante, ya que el 60% (6) se desglosa en Virtual, Cara a cara, Signal, plataforma o dependiendo del tipo de información, y solamente un 40% (4) indicó que consideran el correo electrónico como el tipo de comunicación que predomina en la organización.

12) ¿Qué comunicación considera pertinente a la institución?

Figura 14

10 respuestas



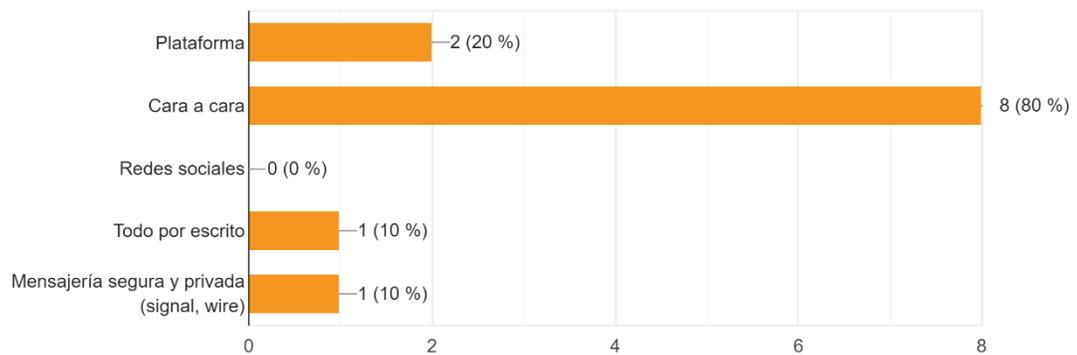
Fuente: elaboración propia

En los resultados se puede observar que la mayoría de los miembros de la institución consideran pertinente la comunicación por medio de correo, indicando así mismo que algunas ocasiones se puede hacer uso de otros medios como plataformas, a través de documentos o redes como WhatsApp.

13) ¿Qué tipo de comunicación prefiere?

Figura 15

10 respuestas



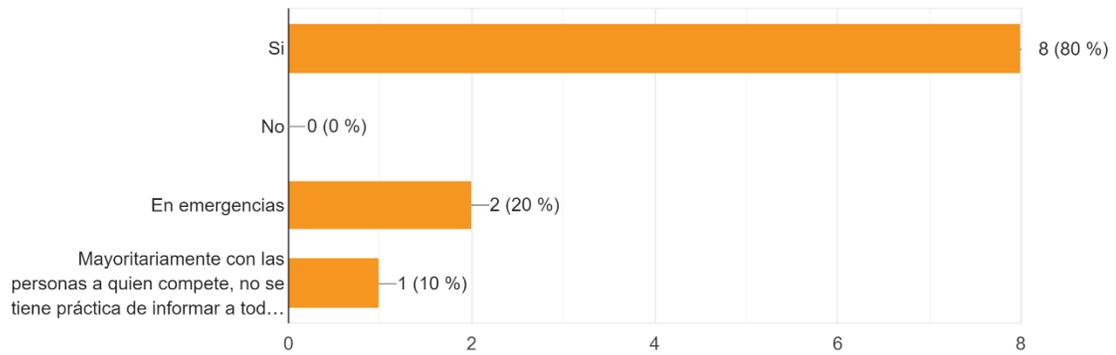
Fuente: elaboración propia

En los resultados se puede observar que la mayoría de los miembros de la institución prefieren la comunicación cara a cara, indicando también que algunas ocasiones se puede hacer uso de otros medios como plataformas, o bien a través de Mensajería (textos).

14) ¿Se programan reuniones informativas?

Figura 16

10 respuestas



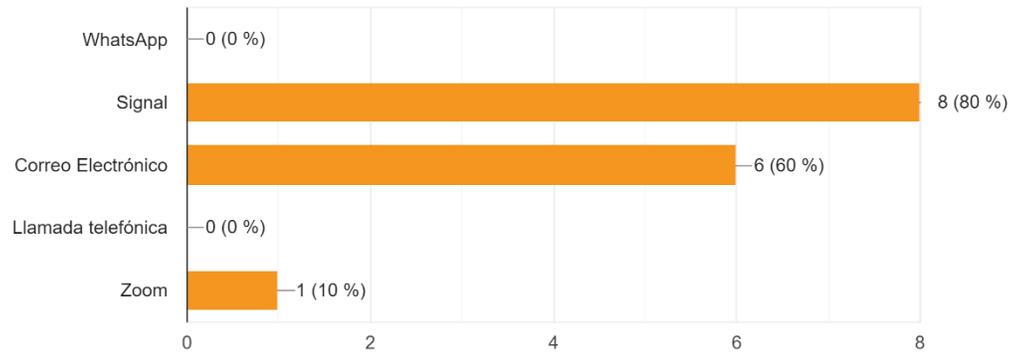
Fuente: elaboración propia

La gran mayoría de la población indica que, si se programan reuniones informativas, y pocas veces se hacen reuniones de emergencia obviamente sin previo aviso. Y una minoría considera que no se notifican a todos los miembros de la organización cuando se realizan reuniones informativas.

15) Cuando se planifican reuniones ¿Qué medios se utilizan?

Figura 17

10 respuestas



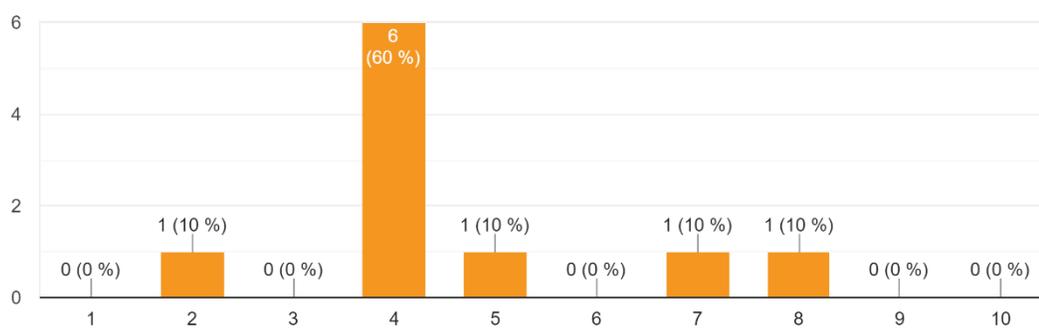
Fuente: elaboración propia

Una gran parte de la institución indica que cuando se llevan a cabo las reuniones, se les notifica por medio de Signal y en contadas ocasiones se les informa sobre fechas y horarios a través de correo electrónico.

16) ¿Considera que la comunicación es fluida en la institución?

Figura 18

10 respuestas



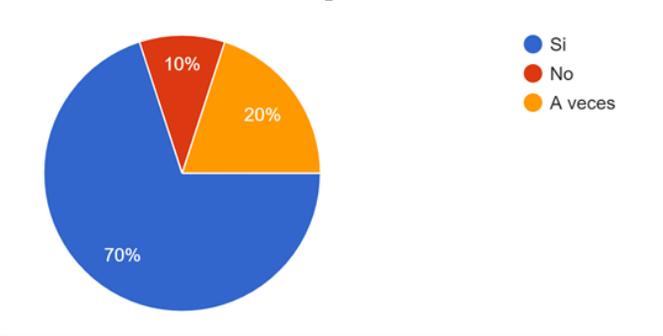
Fuente: elaboración propia

En un rango de 1 a 10, la mayoría considera que la fluidez de la comunicación dentro de la institución debe mejorar, la encuentran deficiente, ponderándola con un 4, que indica que existen problemas al momento de transmitir información.

17) ¿Considera que la institución proporciona recursos para mantener la comunicación?

Figura 19

10 respuestas



Si	No	A veces
7	1	2

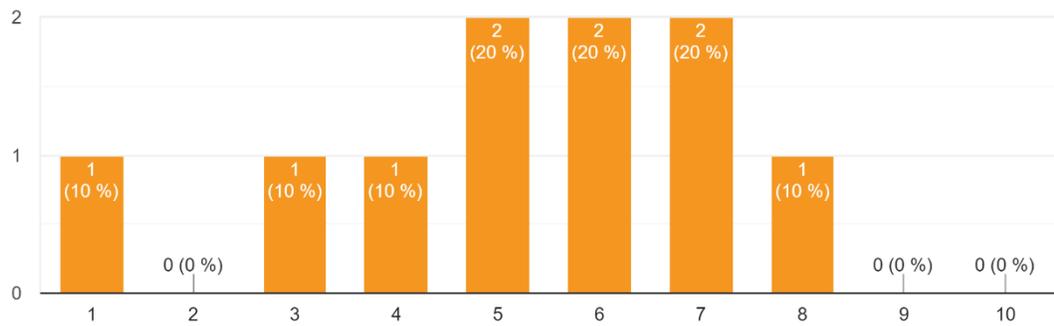
Fuente: elaboración propia

El 70% de los miembros de la institución considera que la misma, sí brinda recursos para conservar la comunicación, un 20% indica que solamente algunas veces les brindan herramientas, y un 10% informa que no proporcionan recursos para mantener la comunicación.

18) ¿Cómo describe el clima laboral?

Figura 20

10 respuestas



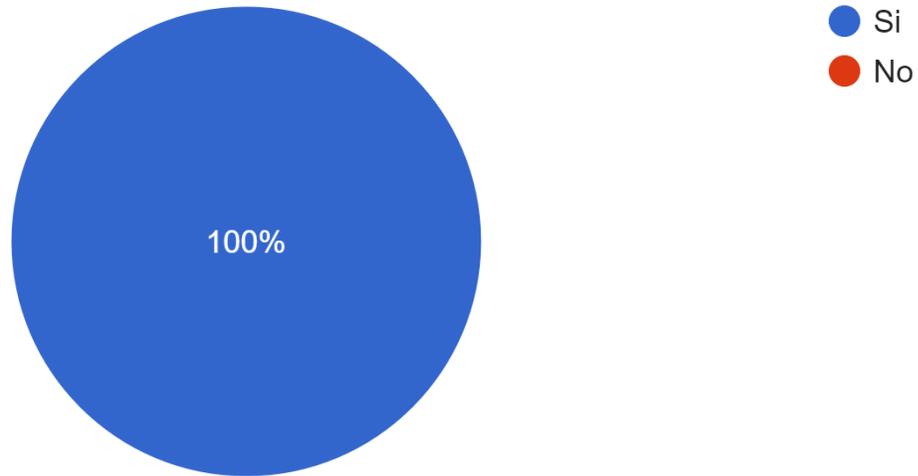
Fuente: elaboración propia

El personal de la organización considera que el clima laboral se encuentra bien, puesto que en un rango del 1 al 10 la mayoría pondero entre 5 y 7, demostrando que se puede mejorar. Así mismo un mínimo porcentaje demostró inconformidad ponderando solamente con 1.

19) ¿Tiene claras sus tareas y funciones dentro de la institución?

Figura 21

10 respuestas



Si	No
10	-

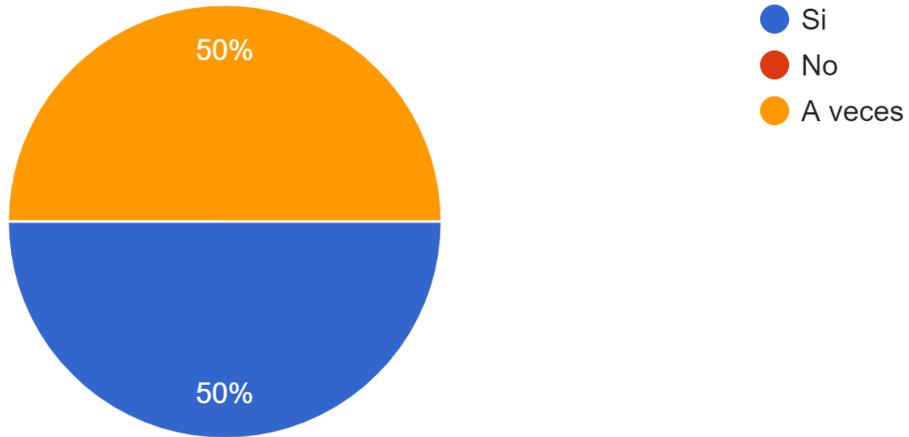
Fuente: elaboración propia

El 100% de los miembros de la institución indica que tiene claro cada una de sus funciones laborales dentro de la misma. Demostrando que cada uno cumple con su trabajo, debido a que tienen conocimiento sobre sus tareas.

20) ¿Se toman en cuenta las opiniones o propuestas de los trabajadores?

Figura 22

10 respuestas



Si	No	A veces
5	-	5

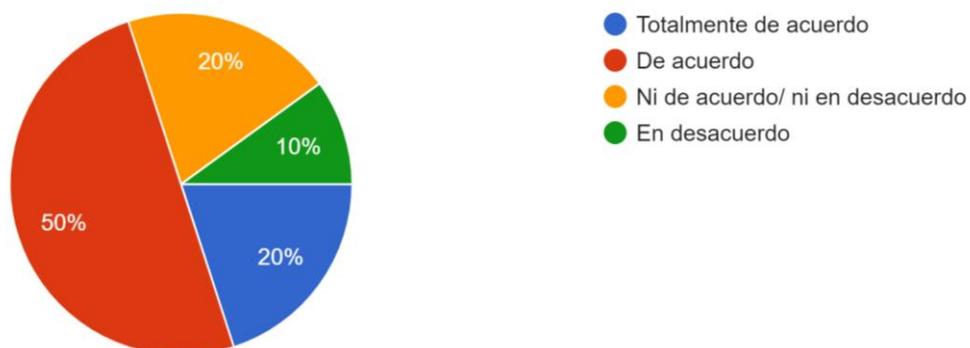
Fuente: elaboración propia

El 50% de la población considera que sus opiniones si son tomadas en cuenta, mientras que el otro 50% indica que solo en contadas ocasiones se toman en cuenta sus opiniones y sugerencias.

21) ¿Ha podido ser innovador desde su puesto de trabajo en la institución?

Figura 23

10 respuestas



Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	En desacuerdo
5	2	2	1

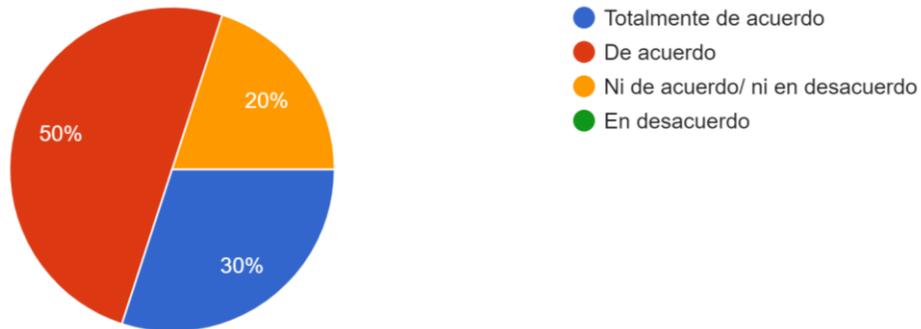
Fuente: elaboración propia

El 50% (5) de los miembros de la institución consideran que han sido innovadores en sus áreas laborales, mientras que el resto de la población se divide entre un desacuerdo y una falta de interés.

22) La institución cuenta con los medios de comunicación para mantenerte informado de las noticias más relevantes.

Figura 24

10 respuestas



Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	En desacuerdo
-	5	2	3

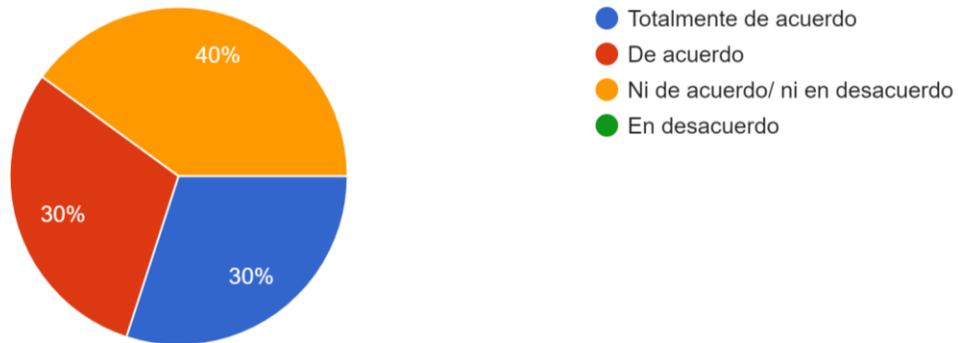
Fuente: elaboración propia

El 50% (5) de los miembros de la institución consideran que la misma si cuenta con los medios de comunicación necesarios para mantenerlos informados, mientras que el resto de la población se divide entre un desacuerdo y una falta de interés.

23) ¿Ha recibido capacitaciones que permitan un mejor servicio de la institución a la comunidad que atiende?

Figura 25

10 respuestas



Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo	En desacuerdo
3	3	4	-

Fuente: elaboración propia

Los resultados de esta interrogante muestran que el 60% (6) de la población, indica que si reciben capacitaciones que les permiten mejorar los servicios que la institución brinda a la comunidad. Mientras que un 40% (4) desconoce si se han proporcionado capacitaciones en la organización.

1.14. FODA comunicacional

FODA proviene acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, thereats) que en traducido al español se refieren a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

La matriz FODA, como instrumento viable para realizar análisis organizacional en relación con los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de metas, es una alternativa que motivó a efectuar el análisis para su difusión y divulgación. (Talancón, 2007)

Según Dyson (2004), el análisis FODA (también conocida como DOFA, FODA, MAFE en español y SWOT en inglés) es una de las técnicas más empleadas en la planeación estratégica, en especial para la determinación de la posición estratégica de la empresa. (Christopher-Nikulin & Becker, 2015)

Para Talancón, 2007, el análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson y Strikland (1998) establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas.

La herramienta FODA consiste en crear una matriz identificando una lista de factores internos (fortalezas y debilidades) y factores externos (oportunidades y amenazas) que pueden influir o afectar en las operaciones de una organización.

1.14.1. FODA comunicacional Protection International Mesoamérica

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con un Plan estratégico de comunicación. • Medios de comunicación internos y externos. (Digitales) • Ambientes de trabajo adecuados. • Acceso ilimitado a archivos y documentación de Protección Internacional Mesoamérica. • Documentación de campañas realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos digitales para optimización de tiempo. • Brindar material didáctico en línea para defensores de Derechos Humanos. • Promover actividades sobre los Derechos Humanos en el interior. • Posibilidad de teletrabajo para reducir la propagación de COVID 19.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de líneas específicas de comunicación. • Espacios de desinformación por problemas de comunicación interna. • No cuentan con departamento de comunicación (solo hay una persona asignada para distintas tareas internas y externas de comunicación). • Página web desactualizada. • Plan de comunicación sin actualización ante situación de COVID 19. • No cuentan con plan de comunicación de respuesta ante crisis. • Incumplimiento de objetivos por exceso de asignación de funciones y tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contagios por la pandemia de COVID 19. • Poco interés por parte de la sociedad sobre los Derechos Humanos. • Falta de apoyo económico por entidades relacionadas a los Derechos Humanos. • Falta de confianza por poco conocimiento de la organización ante la sociedad. • Poco apoyo de los medios de comunicación masiva sobre los defensores de los DDHH. • Poca protección por parte de las autoridades hacia los defensores de los DDHH.

1.15. Problemas Detectados

Causas

- Ninguna señalética de la organización
- Plan de comunicación sin actualización.
- Página web desactualizada y con poca información.
- Falta de material informativo visual dentro de la organización.
- La comunicación se ve limitada debido al trabajo de campo en algunos puestos de trabajo.
- No tiene un manual de crisis.
- Poca atención al clima laboral
- No se visualiza una herramienta a la hora de tomar en cuenta las opiniones, sentimientos, estados de ánimos de los trabajadores.
- No existe un departamento de comunicación como tal.

Problema: Comunicación Interna

Efectos

- Espacios de desinformación.
- Incumplimiento de objetivos por exceso de asignación de funciones y tareas.
- No contar con plan de comunicación de respuesta ante crisis, puede agrabar las situaciones.
- Poco interés por parte de la población por desinformación sobre la organización.
- Comunicación limitada tanto para el emisor como el receptor

1.16. Planteamiento del problema Comunicacional

¿Como se desarrolla el proceso comunicacional interno dentro de la Organización?

1.17. Indicadores de Éxito

- ✓ Los miembros de la organización podrán contar con herramientas comunicacionales que podrán utilizar a largo plazo.
- ✓ El fortalecimiento de la comunicación interna entre los trabajadores.
- ✓ La organización podrá implementar las estrategias propuestas sobre el manual comunicacional ante situaciones de crisis.
- ✓ Actualización del manual de la estrategia de comunicación de acuerdo con las nuevas normativas de Protection International.
- ✓ Apoyo de parte de PI en la ejecución del proyecto con el personal capacitado.

1.18. Límites y Alcances de la investigación

Fortalecer la comunicación interna de la organización, a través de una propuesta para la problemática ante la ausencia de un departamento encargado de la misma y la falta de herramientas como manual ante crisis y panfletos informativos sobre la organización.

Según (Baptista, Fernández y Hernández, 2010) una investigación cuantitativa relaciona los siguientes alcances, dependiendo de los resultados de la revisión y de la perspectiva del estudio:

- Exploratorios
- Descriptivos
- Correlacionales
- Explicativos

Lo cual indica que los alcances se refieren a niveles de profundización que se pueden alcanzar en una investigación; demandando cada uno, a su vez, grados distintos de conocimiento previo a disposición, para respaldar la perspectiva y metas de la investigación.

1.19. Cronograma del diagnóstico

Cronograma del diagnóstico								
Actividades	Mes (semanas)							
	Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	5	6	7	8
Elaboración y ejecución de ficha de Observación				■	■			
Solicitud y recolección de datos de la organización para la elaboración del diagnóstico				■	■			
Realización de encuestas a personal						■	■	
Realización de Entrevistas a: directora Administrativa Regional, subdirector de PI, Coordinador Regional de Comunicación						■	■	
Análisis FODA							■	

1.20. Proyecto a desarrollar

Estrategia de comunicación interna para la organización Protection International Mesoamérica

Capítulo 2

Plan estratégico de comunicación

2.1 Plan de comunicación

Según Landa (1976), como se citó de (Ordaz Zubia & Saldaña García, 2005, pág. 25) define el plan como un conjunto coordinado de metas, directivas, criterios y disposiciones con que se instrumentiza un proceso, pudiendo ser integral o sectorial y en distintos niveles: comunal, urbano, local, regional, nacional, etc.”

El plan se define como un modelo a seguir donde esta sistematizado, este se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo dirigirla y encauzarla. Un plan también puede ser tomado en cuenta como un documento escrito en el cual se plasmarán los detalles, directrices y políticas a seguir en tiempo y espacios, así como los instrumentos y acciones que se llevarán a cabo para poder realizar la obra.

Es entonces que definir a un plan de Comunicación como el punto de llegada en el proceso de diagnóstico y planificación se convierte, en el momento inmediatamente anterior a pasar a la acción. (Martinez, 2022)

Este plan de comunicación permitirá planificar de manera ordenada y estratégica los recursos y materiales humanos, que se dispone para poder cumplir con todo lo descrito y planificado que se estructure en el plan.

Se puede dividir este plan en dos vertientes la interna y la externa:

- Interna: esta estará dirigida hacia los empleados, el objetivo de esta es generar un mejor clima laboral, mejorar relaciones entre empleados o jefes.
- Externa: mejorar la imagen institucional o marca con el grupo objetivo externo a la empresa.

Para el desarrollo del siguiente plan estará dirigido a la comunicación interna.

2.2. Elementos comunicacionales

La comunicación ha existido desde la necesidad del ser humano de poder comunicarse con el mundo exterior y así poder transformar el entorno que lo rodea y construir medios para lograr la comunicación. Como señala Baez “el hombre y la mujer son comunicadores por naturaleza. Comunican con los ojos con las manos con los gestos con la risa con la palabra. Pero lo más importante aun cuando creen o pretenden no comunicar nada están comunicando.” (2000:15)

Según Interiano, (2013) La comunicación es como “Un fenómeno de interacción social, es el oxígeno de la sociedad, es el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico y en todos los sentidos de la vida”.

La comunicación constituye el vínculo y la relación mutua entre tres personas y un proceso de intercambio de ideas, opiniones o emociones mediante la cual se pone de manifiesto las actitudes y sentimientos de los hombres, su variada y activa participación, sus preferencias, lo positivo y lo negativo de su carácter (Agüero, 1999, pág. 9)

Para Baez, (2000) “La comunicación humana es interacción social, es compartir. Los miembros de una comunidad comparten una serie de símbolos y de manera de pensar sentir y actuar”.

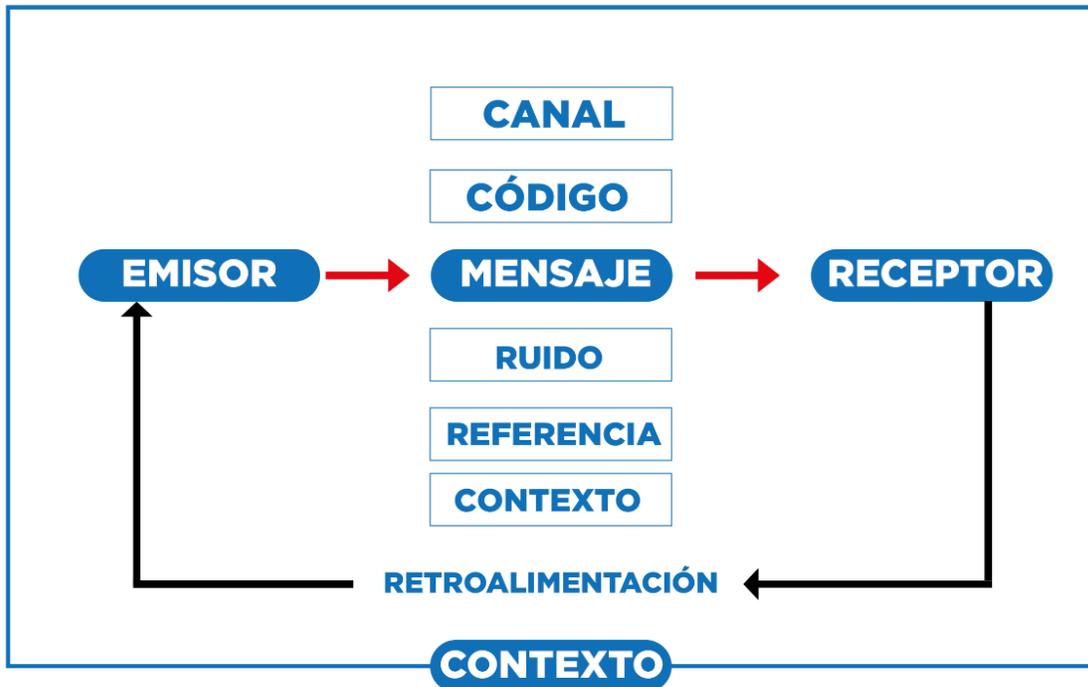
2.2.1. Elementos de la comunicación

Tomando en cuenta los diferentes elementos que se involucran en el proceso de la comunicación, la comunicación es compartir un mensaje. A partir de esta afirmación interactúan el emisor y el receptor utilizando diversos canales, códigos, signos, símbolos, referentes en un contexto determinado.

Tan simple puede comprenderse el compartir un mensaje, pero connota múltiples interrelaciones, del hecho comunicativo, es decir, puede generar diferentes intenciones como concientizar, alienar, formar, instruir, reproducir ideologías, visibilizar grupos o invisibilizar individuos o fenómenos sociales.

En los elementos de la comunicación se puede observar

Figura 26 Elementos de la Comunicación



Fuente elaboración propia

- Emisor: Es quien envía o emite el mensaje
- Receptor: Es quien recibe el mensaje
- Código: Es un sistema de signos y señales, para la transmisión de mensajes.
- Mensaje: Es la información, ideas, pensamientos, sentimientos que deseamos transmitir
- Canal de Comunicación: Medio por el cual se transmite el mensaje
- Ruido: Cualquier interferencia en el proceso comunicación,
- Retroalimentación: Es el proceso por el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos.
- Contexto: Situación socioeconómica y cultural donde se difunden los mensajes en un determinado periodo histórico.
- Referencia o referente: Es de lo que trata el mensaje

Tabla 2 Elementos de la Comunicación

Interpretado a la Organización
<ul style="list-style-type: none"> • Emisor: International Protection Mesoamérica
<ul style="list-style-type: none"> • Receptor: Empleados
<ul style="list-style-type: none"> • Código: Comunicación Interna, Visual, digital e impreso
<ul style="list-style-type: none"> • Mensaje: Trasladar información, notas, protocolos, planes entre otros
<ul style="list-style-type: none"> • Canal de Comunicación: Correo institucional, redes de mensajería encriptadas o cifradas, documentos internos, infografías.
<ul style="list-style-type: none"> • Ruido: Barreras ambientales, carros, buses, personas de la calle, no hay buzón de sugerencia, mal entendidos por no informar de manera directa.
<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación: Solución a problemas que los trabajadores presenten, durante reuniones, email, comunicación sincrónica y asincrónica.
<ul style="list-style-type: none"> • Contexto: Situación económica y social de las personas relacionadas con el objetivo de la institución.
<ul style="list-style-type: none"> • Referencia o referente: derechos humanos

Fuente elaboración propia

2.2.2. Comunicación Organizacional

Para (Stephen Robbins y Timothy Judge, 2009) La comunicación organizacional es la existente dentro de una institución con rangos laborales, contiene cuatro funciones principales: control, motivación, expresión emocional e información. Esta puede actuar de varias maneras para controlar el comportamiento de los miembros. Y requiere que dentro de las organizaciones existan jerarquías de autoridad y lineamientos formales para que los empleados las sigan.

2.2.3. Comunicación Externa

La comunicación exterior de una empresa o institución es aquella que se relaciona con clientes, intermediarios, proveedores, competencias, medios de comunicación y público en general, es tan vital para la organización como la comunicación interna. Entre ellas además debe existir una alta integración.

“Aunque la comunicación externa quede vinculada a departamentos tales como relaciones públicas y prensa, marketing, investigación de mercados, comunicación corporativa, etc. todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización. Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, cuando las personas se sienten identificadas con la organización y mejoran las relaciones laborales, transmiten una imagen positiva hacia fuera.” (Puyal, 2001)

2.2.4. Comunicación Interna

La comunicación interna de una empresa requiere de pasos a seguir para elaborar correctamente un plan funcional para la organización. Este plan estratégico de comunicación debe considerar la cultura de la institución que permita a través de los medios y soportes adecuados cubrir las necesidades de comunicación que presentan los individuos y grupos que componen la empresa.

“Esta estrategia de comunicación pasa necesariamente por varias etapas:

1. El primer paso, la condición inexcusable, es conseguir un firme compromiso de la alta dirección.
2. Realización de un diagnóstico de la situación de comunicación en la organización.
3. Diseño del Plan: definición de objetivos, selección de medios, planificación de acciones, temporalización, establecimiento de mecanismos y procedimientos para el seguimiento durante y al final de la implementación.
4. Estrategia de comunicación, sensibilización y negociación. Es necesario sensibilizar, mentalizar y formar en comunicación a los empleados de todos los niveles para que tomen conciencia de su importancia.
5. Implantación y seguimiento. La implantación debe ir acompañada de un sistema de seguimiento y retroalimentación constante para identificar las desviaciones a los objetivos y sus causas y poder diseñar acciones correctoras.”

2.2.4.1. Tipos de Comunicación interna

La comunicación interna tiene clasificaciones entre ellas se encuentran las siguientes:

a. Comunicación descendente

Lo que proviene de la parte superior de la organización, es decir, de la parte superior de la jerarquía, está destinado a ser de la parte inferior. En otras palabras, de jefe a subordinado o de gerente a empleado. Suele ser una comunicación unidireccional, ya que cumple con notificaciones, instrucciones, participaciones en la toma de decisiones.

b. Comunicación ascendente

Es uno de un nivel inferior a un nivel superior, es decir, como retroalimentación subordinada a directores, gerentes, superiores, etc. También puede brindar ideas, consejos y sugerencias a aquellos dentro de la organización que están tomando decisiones estratégicas o presentando solicitudes formales.

c. Comunicación horizontal

Ocurre entre pares, como miembros de un mismo equipo o coordinación en el mismo nivel, o entre gerentes de diferentes departamentos. No tiene una relación jerárquica, pero sí similar, normalmente para intercambiar información, responder solicitudes, entre otras.

2.3. Objetivos del Plan de Comunicación

Objetivo General

- Fortalecer la comunicación interna de Protection International Mesoamérica.

Objetivos específicos

- Promover la comunicación interna de Protection International con material corporativo.
- Diseñar material audiovisual para la comunicación interna de Protection International.
- Crear herramientas para la información interna de Protection International.

2.4. Estrategia

La estrategia es una herramienta de dirección que permite la satisfacción de las necesidades del público objetivo a quien está dirigida la actividad de la empresa, a través de una interacción proactiva de la organización con su entorno y el uso de procedimientos y técnicas con un basamento científico empleadas de manera repetitiva e integral. (Pupo, 2021)

Para Chandler (2003) como se cita por (Sierra, 2013) , la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas.

El énfasis de Chandler en cuanto al largo plazo hace presumir que una organización no se hace de un día para otro, y que se requiere de mucho tiempo y de la aplicación de recursos suficientes para alcanzar la madurez. El uso de recursos no se limita exclusivamente a los financieros, también se incluyen los logísticos y humanos. Los procesos de capacitación en las organizaciones deben ir encaminados a la cualificación por competencias de su recurso humano con el fin de establecer ventajas competitivas con relación a la competencia. (Sierra, 2013)

2.5. Actividades o Acciones de la estrategia

Tabla 3 Actividades o Acciones de la estrategia

No	Objetivos	Actividades	Acciones	Herramientas
1	Promover la Comunicación interna de Protection International con material corporativo.	Actividad 1 Creación de un manual de crisis.	Elaboración y diseño de documento en donde se muestren los lineamientos con pasos a seguir en caso de situaciones de crisis dentro de la organización. La entrega dicho plan será a criterio de la organización por protocolos de seguridad de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Computadora</i> • <i>Adobe Photoshop</i> • <i>Adobe Ilustrador</i> • <i>Adobe Indesign</i> • <i>Internet</i>
		Actividad 2 Protocolos de Bioseguridad implementarlos en la institución	Implementación de los siguientes protocolos al plan de Comunicación con nuevos lineamientos de PI International <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de bioseguridad • Protocolo de Género • Protocolo de acoso laboral Colocar el material en impresiones PVC Full color para que pueda ser identificado.	
2	Diseñar material audiovisual para la comunicación interna de Protection International.	Actividad 3 Materiales digitales e impresos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseños de materiales digitales 2. Diseño de cápsulas de video 3. Diseño de señalética <p>En base a información de manuales, protocolos, medidas de seguridad, que hacer en caso de sismo e incendio. Estos serán colocados en lugares concretos de la organización para que sean legibles y tengan facilidad de recordación por los empleados. 14 videos, 12 materiales digitales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Computadora</i> • <i>Adobe Photoshop</i> • <i>Adobe Ilustrador</i> • <i>Adobe Indesign</i> • <i>Internet</i> • <i>Canva</i>
3	Crear herramientas para la información interna de Protection International.	Actividad 4 Boletín informativo digital	Diseño en formato editable de ilustrador y Word, para que el responsable de la transmisión de mensajes solamente redacte la información dentro del programa y que esta sea generada en PDF o jpg, posterior a ella el medio que se recomienda sea por E-mail para mantener los protocolos de seguridad establecidos por PI. 7 boletines	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Computadora</i> • <i>Adobe Photoshop</i> • <i>Adobe Ilustrador</i> • <i>Adobe Indesign</i> • <i>Word</i> • <i>Internet</i>
		Actividad 5 Buzón de Sugerencias	Colocación de un Buzón de Sugerencias, en el cual los trabajadores puedan escribir sus opiniones, ideas, propuestas, como se sienten, en que se puede mejorar. Esto se puede realizar mensual o quincenal.	

Fuente elaboración propia

2.6. Público Objetivo

Todo el personal interno que labora en Protection International Mesoamérica, personas que laboran en los territorios, defensores de derechos humanos.

2.7. Mensaje clave

Los mensajes claves de la institución Protection International Mesoamérica se enfocan humanos, en la promoción y defensa de los derechos relacionados con la tierra, el territorio, los bienes naturales, el medio ambiente sano, así como de los defensores de estos, las políticas públicas, y otro.

Se propone los siguiente mensajes clave para este plan estratégico de comunicación

- Por nuestros derechos y tus derechos, que tu voz sea la de todos.
- Seguimos defendiendo nuestros derechos humanos
- Sumemos esfuerzos por defender derechos humanos
- Por una gobernanza ambiental sigamos tejiendo nuestra alianza.

Actualmente en su plan de comunicación Protection International Mesoamérica contemplan los siguientes mensajes claves:

- Protection International promueve el derecho a defender derechos humanos.
- Protection International acompaña a Defensoras y Defensores de Derechos Humanos que conforman organizaciones comunitarias en defensa de derechos relacionados con la tierra, el territorio, los bienes naturales y el medio ambiente sano.
- Protection International contribuye al fortalecimiento de capacidades y prácticas en gestión de seguridad y protección de defensoras y defensores de Derechos Humanos.
- Protection International trabaja desde diferentes enfoques hacia la protección, (colectiva, espiritual, psicosocial, de género).
- Nuestras experiencias son recogidas siempre desde los territorios y son sistematizadas para formulaciones y planes de prevención.

- Protection International realiza seguimiento a las políticas públicas en materia de protección a defensores y defensoras de Derechos Humanos.
- Protection International realiza investigaciones relacionadas con la gestión de seguridad y prácticas de protección colectiva de DDH
- Protection International ayuda en el marco de la defensoría de derechos humanos con manuales y materiales que puedan ser socializados para promover hábitos de prevención y seguridad a DDH's.
- Nuestras experiencias y aprendizajes están disponibles para DDH's.
- Protection International apoya las políticas públicas en materia de defensores y defensoras de Derechos Humanos

2.8. Indicadores de las Acciones

Tabla 4 Indicadores de las acciones

No.	Acción	Indicador	Modos de Verificación
1	Creación de un manual de crisis	Conocimientos de los miembros sobre los fines y estrategias de la institución, así también a la hora de un problema o situación de riesgo que soluciones tienen los trabajadores	-Observaciones -Encuestas -Formularios -Informes
2	Protocolos de Bioseguridad, incendio y sismo e implementarlos en la institución		
3	Materiales digitales e impresos	Impacto de las capsulas de videos en los espacios de la organización	-Observación -Visualización de las capsulas de video
4	Diseño de boletín informativo digital	Verificar si los trabajadores tienen conocimiento sobre actividades mensuales, celebraciones, cumpleaños, misión, proyectos por realizar entre otros.	-Observación -Formularios -Encuestas
5	Implementación de Buzón de Sugerencias	Verificar si hay comentarios o sugerencias en el buzón	-Encuestas -Observación
6	Señalética para los ambientes de la organización	Reacciones a las señaléticas expuestas, así también como las salidas de emergencias y punto de reunión.	-Encuestas -Observación

2.9. Recurso Humano

Tabla 5 Recursos Humanos

No.	Personal	Puesto	Actividad
1	Anabella Sibrian	Directora Regional	Encargada de la organización, Primer responsable de toma de decisiones
2	Licenciado Glen Homero García Pérez	Coordinador Regional de Comunicación PI	Encargado de la aprobación, ejecución y revisión del desarrollo de la estrategia.
3	M.A. Evelin Morazán	Supervisora EPS	Asesoría, videoconferencias, materiales de apoyo durante el proceso de EPS
4	Héctor Josué Quezada Solares	Estudiante de EPS de Licenciatura de la Universidad de San Carlos de Guatemala	Encargado de elaborar las estrategias y artes gráficas para Protection International Mesoamérica
5	M.A. Luis Pedroza	Coordinador EPS ECC USAC 2022	Coordinar EPS
6	Personal Docente de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos, EPS Licenciatura 2022	Personal de Coordinación y supervisión de EPS Licenciatura 2021	Asesoría, videoconferencias, proporcionar material y apoyo durante todo el proceso de EPS.

Fuente elaboración propia

2.10. Financiamiento y presupuesto

El financiamiento del presente proyecto en relación con el material impreso será costado por el estudiante de Ejercicio Profesional Supervisado. La asesoría y el uso de los programas de diseño para realizar las propuestas graficas serán financiadas por el estudiante de EPS.

Tabla 6 Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
1	Buzón de Sugerencias	Q.80.00	Q.80.00
1	Porta acrílico horizontal para pared tamaño A4	Q.20.00	Q.20.00
2	Impresión en PVC full color 20x40 cm	Q.25.00	Q.50.00
2	Impresión en PVC full color	Q.250.00	Q.500.00
10	Elaboración de Diseños	Q.100.00	Q.1,000.00
1	Implementación de los siguientes protocolos al plan de Comunicación con nuevos lineamientos de PI International	Q.200.00	Q.200.00
1	Elaboración de boletín	Q.200.00	Q.200.00
12	Elaboración de Cápsulas de Videos	Q.300.00	Q.3,600.00
15	Señalética	Q.10.00	Q.150.00
10	Señalética	Q.20.00	Q.200.00
	Realización de Diagnostico	Q.5,000.00	Q.5,000.00
	Asesoría comunicacional	Q.12,000.00	Q.12,000.00
TOTAL			Q.23,000.00

2.11. Beneficiarios

Primarios: Personal interno que labora en Protection International Mesoamérica,
Secundarios: La Universidad de San Carlos de Guatemala, estudiantes universitarios, Escuela de Ciencias de la Comunicación, población en general, defensores de derechos humanos.

2.12. Áreas Geográficas de Acción

Oficina de Protection International Mesoamérica se encuentra ubicada en la 12 calle "A" 3-61 zona 1, ciudad de Guatemala.

2.13. Cuadro operativo de la estrategia

Actividad o producto comunicacional	Objetivo específico al cual obedece	Presupuesto	Recurso humano	Área Geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de Ejecución
Creación de un manual de crisis.	Diseñar material audiovisual para la comunicación interna de Protection International.	Q. 800.00	Estudiante del EPS	12 calle "A" 3-61 zona 1, ciudad de Guatemala.	Institución, personal interno	Octubre / Noviembre
Protocolos de Bioseguridad, incendio, sismo, implementarlos en la institución. - - - - Señalética, Visión y Misión y espacios de la organización		Q. 550.00	Estudiante del EPS	12 calle "A" 3-61 zona 1, ciudad de Guatemala.	Institución, personal interno	Julio / Agosto
Artes gráficos	Diseñar material audiovisual para canalizar la comunicación interna de Protection International.	Q.3,600.00	Estudiante del EPS	12 calle "A" 3-61 zona 1, ciudad de Guatemala.	Institución, personal interno	Julio/ Agosto/ Septiembre / Octubre/ Noviembre
Cápsulas de videos			Estudiante del EPS	12 calle "A" 3-61 zona 1, ciudad de Guatemala.	Institución, personal interno	Julio/ Agosto/ Septiembre / Octubre/ Noviembre

Boletín informativo interno	Crear una herramienta digital para facilitar la información interna de Protection International.	Q.200.00	Estudiante del EPS	12 calle "A" 3-61 zona 1, ciudad de Guatemala.	Institución, personal interno	Julio/ Agosto/ Septiembre / Octubre/ Noviembre
Buzón de Sugerencias		Q.80.00	Estudiante del EPS	12 calle "A" 3-61 zona 1, ciudad de Guatemala.	Institución, personal interno	Julio/ Agosto/ Septiembre / Octubre/ Noviembre

Fuente: elaboración propia.

2.14. Cronograma del Plan de comunicación

Actividad	MESES																										
	Junio					Julio					Agosto					Septiembre					Octubre					Noviembre	
Descripción:	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2
Semanas																											
Ejecución del Plan -Estratégico de Comunicación	■																										
Manual de Crisis																											
Buzón de Sugerencias																											
Boletín informativo interno																											
Videos informativos																											
Señalética, Visión y Misión y espacios de la organización																											
Protocolos al plan de Comunicación con nuevos lineamientos de PI International																											
-Protocolo de bioseguridad																											
-Protocolo de Género																											
-Protocolo de acoso laboral																											
Protocolos de emergencia																											
Protocolos de Bioseguridad																											
Protocolos de Incendio y sismo																											

Fuente elaboración propia

Capítulo III

Ejecución del Plan de Comunicación

Informe del Plan de Comunicación

La implementación y ejecución para mejorar los procesos de comunicación interna ha demostrado un cambio en los miembros de la institución con respecto a su conocimiento sobre la asociación (misión, visión y metas). A través del boletín y del material audiovisual el equipo se encuentra empoderado y capacitado para informar, a otras personas sobre los objetivos y proyección de la organización.

3.1 Ejecución 1: Señalética para los ambientes de la organización

Tabla 7

Objetivo de la Actividad	Facilitar la movilización y sentido de ubicación de los ambientes de trabajo en la organización.
Medio Utilizado	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión, impresión en material PVC de 40cm x 70cm y 60cm x 70cm. • Señales de seguridad en material PVC y laminado (salidas de emergencia y punto de reunión). • Señalética para los ambientes de la institución elaborados en Madera de 30cm x 10cm con vinil adhesivo. • Señalización de los servicios sanitarios en material PVC y laminado, hombre y mujer.
Presupuesto utilizado	Q. 850.00
Resultados obtenidos	Los colaboradores logran ubicarse de una forma más eficiente y, asimismo, indicar a otros como encontrar los ambientes de la organización.
Evidencia de Material	

Fuente elaboración propia

3.2. Ejecución 2: Buzón de Sugerencias

Tabla 8

Objetivo de la Actividad	Promover el mejoramiento de la comunicación interna a través de las opiniones y recomendaciones de los colaboradores de la institución.
Medio Utilizado	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de metal 20cm x 40cm • acrílico media carta • Madera 30cm x 10cm con vinil adhesivo • Hojas media carta full color
Presupuesto utilizado	Q. 250.00
Resultados obtenidos	Se mejoró la comunicación interna con los aportes de los comentarios y opiniones de los colaboradores de la institución.
Evidencia de Material	

Fuente elaboración propia

3.3. Ejecución 3: Boletín Informativo

Tabla 9

Objetivo de la Actividad	Comunicar las actividades de la institución en el contexto local, comunitario y nacional del país, así como información relevante a los diferentes protocolos institucionales.
Medio Utilizado	<ul style="list-style-type: none"> • Edición digital • Vía Interna a través de correos cifrados y encriptados
Presupuesto utilizado	Sin costo
Resultados obtenidos	Los colaboradores de la institución tienen más conocimiento sobre las actividades e información mensual relacionados con la organización.
Evidencia de Material	 <p>The image shows two covers of the 'Cápsula Informativa' newsletter. The left cover is for issue No. 1, September 2022, and features a photograph of a person wearing a hat. The right cover is titled 'COLECTIVOS QUE ACOMPAÑAMOS' and lists nine community groups: 1. Santa Cruz Chínautla - Chínautla, 2. Olopa - Chiquimula, 3. Consejo Masa Mam de San Marcos, 4. Champerico - Retalhuleu, 5. El Estor - Izabal, 6. Río Dolores - Cobán, Alta Verapaz, 7. Baltz'ul / Cang'binic - Cobán Alta Verapaz, 8. Carchá - Alta Verapaz, and 9. Asoremi - Nebaj. Both covers include the logo of PROTECCIÓN INTERNACIONAL Mesoamérica.</p>

Fuente elaboración propia

3.4. Ejecución 4: Capsulas de Vídeo

Tabla 10

Objetivo de la Actividad	Informar de las actividades y protocolos a los colaboradores de la institución
Medio Utilizado	<ul style="list-style-type: none"> • Videos en 1920 x 1080 • Programa de edición de video After Effects • Mensajería cifrada
Presupuesto utilizado	Sin costo
Resultados obtenidos	A través de las cápsulas de video el equipo de trabajo tiene conocimiento de las herramientas implementadas, por ejemplo, el buzón de sugerencias, información de la cultura organizacional, las actividades y protocolos relacionados con la organización.
Evidencia de Material	<p>Link Buzón: https://www.youtube.com/watch?v=00POii9nL6s</p>  <p>Link Protocolo de Emergencia: https://www.youtube.com/watch?v=eM88ONCCCGA</p>  <p>Link Que hacer en un sismo: https://www.youtube.com/watch?v=1dGSYwOTvIM</p> 

Fuente elaboración propia

3.5. Ejecución 5: Materiales de protocolos bioseguridad

Tabla 11

Objetivo de la Actividad	Conocer las medidas y protocolos de bioseguridad
Medio Utilizado	Material PVC FULL COLOR
Presupuesto utilizado	Sin costo
Resultados obtenidos	A través las imágenes en cada ambiente de trabajo los colaboradores podrán conocer los protocolos que se implementaron para minimizar el contagio ante COVID.
Evidencia de Material	 <p>Ventilar los espacios de Trabajo (PUERTAS Y VENTANAS ABIERTAS)</p> <p>SANITIZAR AMBIENTE CADA 3 HORAS</p>   <p>Es obligatorio el uso de Mascarilla, con excepción de la hora de almuerzo</p>

Fuente elaboración propia

Conclusiones

- El objetivo general del plan de comunicación se cumplió al fortalecer la comunicación interna de PI mediante las propuestas ejecutadas.
- A través de las estrategias realizadas en el plan de comunicación se permitió generar un ambiente organizacional con más interacción entre los colaboradores de la organización.
- Las propuestas se han ejecutado para socializar la cultura organizacional y empoderar al equipo de colaboradores en la ejecución de las metas y tareas de Protection International Mesoamérica a las comunidades beneficiadas.
- Se diseñó el material audiovisual para la comunicación interna de Protection International Mesoamérica, con el propósito de informar a los colaboradores y así tengan mayor conocimiento sobre protocolos, medidas de seguridad y actividades que se realizan en la organización.
- Las herramientas que se crearon como como el buzón de sugerencia, el boletín informativo, las capsulas de videos, mejoro el manejo de información interna, así como propuestas para una comunicación efectiva en la proyección y ejecución de las políticas, programas y acciones que benefician a las comunidades que Protection International Mesoamérica da acompañamiento en los diversos procesos sociales, económicos y políticos.

Recomendaciones

- Brindar seguimiento a la cartelera informativa para que la comunicación fluya de forma eficiente.
- Socializar la información relacionada con entidades asociadas a la organización, para que sean gestionadas y asignadas a un equipo de trabajo.
- Capacitar a todo el personal con relación a los temas más relevantes, para que estén informados de todas las actividades a realizar y de cómo se desarrollara cada proyecto.
- Dar seguimiento al buzón de sugerencias, para identificar las necesidades, problemas, o situaciones que los colaboradores expongan dentro del buzón, y así planear soluciones.
- Procurar que los equipos de trabajo se mantengan actualizados en el contexto o la coyuntura desde los territorios en los que se desenvuelven los defensores de derechos humanos.
- Velar por el cumplimiento del cronograma de actividades presentadas en el Plan de Comunicación para lograr mejores resultados.

Bibliografía

- Baptista, Fernández y Hernández . (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Bastar, S. G. (2012). *Metodología de la investigación*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Bautista, M. E. (2009). *Manual de Metodología de Investigación*. Caracas, Venezuela: TAUTIP.
- Bunge, M. A. (1969). *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía*. Barcelona: ARIEL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Leyton, O. V. (2018). *La investigación en las ciencias sociales* (2a Edición ed.). Ciudad de México, México: Trillas.
- Piloña Ortiz, G. A. (2011). *Guía practica sobre metodos y técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala: CIMGRA.
- Silva, K. T. (2020). “Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Interna para el Fortalecimiento. *EPS*. Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado el 2022
- Stephen Robbins y Timothy Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Egrafias

- Agüero, P. M. (1999). *La comunicación Interpersonal*. Mexico. Recuperado el 29 de septiembre de 2019
- Alteco Consultores Desarrollo y Gestión. (s.f.). *Barreras de la Comunicación: Tipos y Definiciones*. Obtenido de Alteco Consultores Desarrollo y Gestión: <https://www.aiteco.com/barreras-de-la-comunicacion/#:~:text=Barreras%20de%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20son,existe%20cierta%20cantidad%20de%20ruido>.
- Baéz, C. E. (2000). *La comunicación efectiva*. Santo Domingo: BÚHO. Recuperado el 28 de Septiembre de 2019
- Christopher-Nikulin, & Becker, G. (17 de Junio de 2015). *Scielo conicyt*. Obtenido de Una metodología Sistémica y creativa para la gestión estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama-Chile : <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jotmi/v10n2/art09.pdf>
- Martinez, M. (04 de Abril de 2022). *Plan de Comunicación*. Obtenido de EPS Licenciatura Escuela Ciencias de la Comunicación - Universidad de San Carlos de Guatemala: https://drive.google.com/file/d/1_kOoebeJPYWPP6DSPVpPtDyglIeWy7K0/view
- Naresh, M. (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado*. México: Pearson Educación.
- Ordaz Zubia, V. Y., & Saldaña García, G. E. (Junio de 2005). *ANÁLISIS Y CRÍTICA DE LA METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE PLANES REGIONALES EN EL ESTADO DE GUANAJUATO*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO - Facultad de Arquitectura : <https://ferrusca.files.wordpress.com/2013/03/analisis-y-critica-guanajuato1.pdf>
- Pérez, G. H. (2019). *Plan de Comunicación Institucional para Protection International Mesoamérica. (EPS de Licenciatura)*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Piloña Ortiz, G. A. (2011). *Guía practica sobre metodos y técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala: CIMGRA.
- Protection International . (s.f.). *Manuales de Protección*. Obtenido de Protection International : <https://www.protectioninternational.org/es/protectionmanuals>
- Protection International. (s.f.). *Protection International*. Obtenido de Protection International: <https://www.protectioninternational.org/es/nuestro-trabajo/donde/guatemala>
- Pupo, G. A. (11 de Marzo de 2021). *Estrategia. Qué es, origen, definición según autores, tipos*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/un-concepto-de-estrategia/>

- Puyal, E. (2001). *La comunicación interna y externa en la empresa*. Obtenido de <https://ciberconta.unizar.es/leccion/comui/100.htm>
- Runa. (s.f.). *Flujos y tipos de comunicación organizacional*. Obtenido de Runa: <https://runahr.com/mx/recursos/hr-management/como-son-los-flujos-y-cuales-son-los-tipos-de-la-comunicacion-organizacional/>
- Sierra, E. R. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia - Maestría en Administración: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a07.pdf>
- Stephen Robbins y Timothy Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Talancón, H. P. (2007). *Redalyc*. Obtenido de La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>

Anexos

Anexo 1 - Cuestionario en línea a todos los colaboradores de PI



PROTECTION
international
MESOAMÉRICA

Diagnóstico de Comunicación Protection International Mesoamérica

Ejercicio Profesional Supervisado, Universidad de San Carlos de Guatemala - Escuela de
Ciencias de la Comunicación

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

*Obligatorio

1. Identidad de Género *

- Masculino
- Femenino
- Preferiría no contestar
- Otros:

2. Identidad Étnica *

- Maya
- Garífuna
- Afrodescendiente
- Xinka
- Ladino (a) / Mestizo (a)
- Otros:

3. Comunidad étnico Lingüística (* Kaqchikel, Español, etc.)

4. ¿Cuál es su edad? *

- 18 - 24
- 25 - 39
- 40 - 54
- 55 en adelante

5. ¿Cómo considera la comunicación en la institución? *

1 2 3 4 5

Necesita mejorar Excelente

6. En la institución hay un departamento u oficina de comunicación: *

- Si
- No
- Lo desconozco

7. La organización cumple su misión *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo
- En desacuerdo

8. ¿Qué herramientas de comunicación utiliza la institución? *

- WhatsApp
- Signal
- Correo Electrónico
- Otros:

9. ¿Conoce un manual de crisis dentro de la institución? *

- Si
- No

10. ¿Conoce los protocolos, planes y políticas que existen dentro de la institución? *

Si

No

11. ¿Qué tipo de comunicación predomina en la institución? *

Virtual por plataforma

Correo electrónico

Cara a Cara

Documentos

Otros:

12. ¿Qué comunicación considera pertinente a la institución? *

Por WhatsApp

Por Correo electrónico

Por Plataforma

Por Documentos

Por Signal



13. ¿Qué tipo de comunicación prefiere? *

- Plataforma
- Cara a cara
- Redes sociales
- Otros:

14. ¿Se programan reuniones informativas? *

- Si
- No
- En emergencias
- Otros:

15. ¿Cuándo se planifican reuniones qué *
medios utilizan ?

- WhatsApp
- Signal
- Correo Electrónico
- Llamada telefónica
- Otros:

16. ¿Considera que la comunicación es fluida en la institución? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Necesita mejorar	<input type="radio"/>	Excelente									

17. ¿Considera que la institución *
proporciona recursos para mantener la
comunicación?

- Si
- No
- A veces

18. ¿Cómo describe el clima laboral? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Necesita mejorar	<input type="radio"/>	Excelente									

19. ¿Tiene claras sus tareas y funciones dentro de la institución? *

- Si
- No

20. ¿Se toman en cuenta las opiniones o propuestas de los trabajadores? *

- Si
- No
- A veces

21. ¿He podido ser innovador desde mi puesto de trabajo en la institución? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo

22. La institución cuenta con los medios *
de comunicación para mantenerte
informado de las noticias mas relevantes

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo
- En desacuerdo

23. ¿He recibido capacitaciones que *
permitan un mejor servicio de la
institución a la comunidad que atiende?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo/ ni en desacuerdo
- En desacuerdo

Anexo 2 - Ficha de entrevista a autoridades de PI

Nombre:

Organización:

Cargo en la Organización:

1. ¿Cómo describe la comunicación dentro de la institución?
2. ¿Qué herramientas utilizan para la comunicación de la institución?
3. Ante la pandemia ¿cuál fue la manera de comunicarse?
4. ¿Qué instrumentos o herramientas utiliza para que la comunicación sea efectiva?
5. ¿Como considera usted que puede ser más eficiente la comunicación entre los equipos?
6. ¿Conoce un manual de crisis dentro de la institución?

Anexo 2 - Fotografías y Acceso a documentos digitales



Documentos de la organización



Anexo 4 – Señalética de Misión y Visión



VISIÓN

Aspiramos a un mundo en el que los derechos humanos y las libertades fundamentales sean reconocidos y respetados universalmente, y en el que todas las personas tengan derecho a defender estos derechos y libertades sin temor de amenazas o ataques.

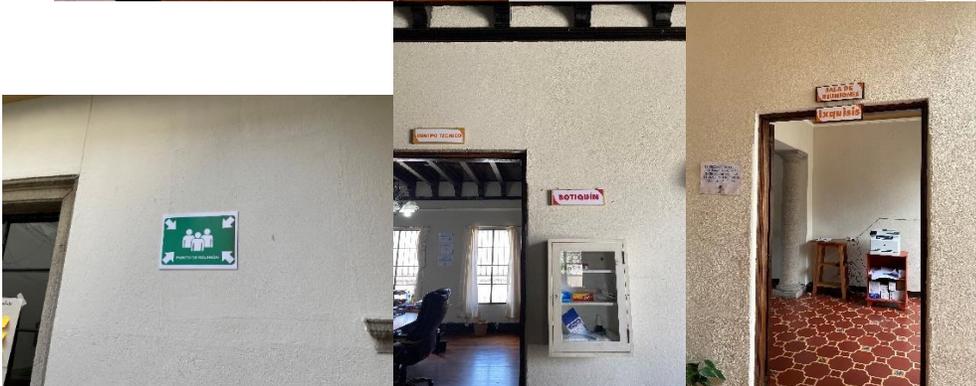
MISIÓN

Nuestra contribución a ese mundo es apoyar a las defensoras y defensores a través de programas integrales de protección. Nuestros programas ayudan a las defensoras y defensores a desarrollar capacidades con las que poder gestionar su protección de manera efectiva, permitir a quienes los protegen cumplir con sus obligaciones y persuadir a otras personas e instituciones que participan en la protección de las defensoras y defensores a maximizar su contribución positiva. Protection International siempre trabaja en asociación con las defensoras y defensores de derechos humanos.





Anexo 5 -Señales de seguridad espacios de la oficina



Anexo 6 -Buzón de Sugerencias



SUGERENCIA

Fecha

En PI Meso valoramos las opiniones y sugerencias de todo el equipo, porque nos permite mejorar y aprender de nuestros procesos en favor del trabajo y la cultura organizacional.

Tus opiniones y sugerencias se leerán en las reuniones de equipo directivo y luego, socializarlas de manera anónima en las reuniones de equipo mensuales.

Anexo 6 - Boletín Informativo digital en PDF, en forma interna vía correo seguro y cifrado



TRABAJO Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL.

**BUZÓN DE
SUGERENCIAS**



ENCUENTRA EL BUZÓN EN ADMINISTRACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO DE EMERGENCIA

¿Cuándo?

Se detecta que un supuesto se ha dado en uno de los equipos de trabajo de ambas organizaciones.

La persona que lo detecta informa a los coordinadores o personas delegadas.

Que hacer en un **SISMO**



Anexo 8 - Medidas de bioseguridad por COVID-19



**SANITIZAR AMBIENTE
CADA 3 HORAS**



**Es obligatorio el uso de Mascarilla,
con excepción de la hora de almuerzo**

**Ventilar los espacios de Trabajo
(PUERTAS Y VENTANAS ABIERTAS)**



Anexo 9 – Supervisión de EPS



Nombres de Izquierda a derecha (Glen García, Joaquín Raymundo, Yudi de Paz, Héctor Quezada, Evelin Morazán)

Registro de Horas de práctica

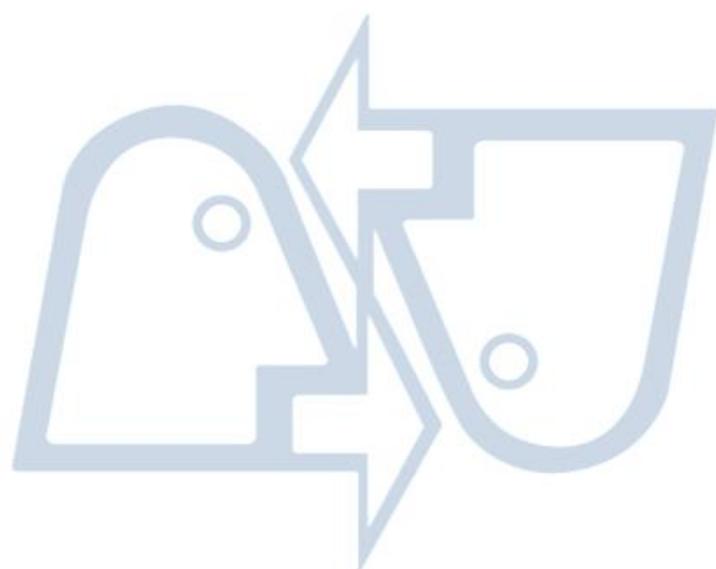
Nombre del Alumno (a): Héctor Josué Quezada Solares
No. Carné y DPI: 201513554 / 2974855390101
Jefe o Encargado (a): Licenciado Glen Homero García Pérez, Coordinador de Comunicación Regional
Institución o Empresa: Protection International Mesoamérica
Supervisor de EPSL: Evelin Morazán Gaitán

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS DE PRÁCTICA							Total, horas en la Semana	Actividades realizadas
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.			
1	Del: 30 / Al: 04	Mayo / Junio	4	4	5	5	5	7	30 hrs.	Plan estratégico de comunicación	
2	Del: 06 / Al: 11	Junio	4	4	5	5	5	7	30 hrs.	Cuadro operativo de la estrategia	
3	Del: 13/ Al: 18	Junio	4	4	5	5	5	7	30 hrs.	Ejecución del Plan estratégico de comunicación	
4	Del: 20/ Al: 25	Junio	4	4	5	5	5	7	30 hrs.	Implementación de Buzón de Sugerencias	
5	Del: 27/ Al: 02	Junio / Julio	4	4	5	5	5	7	30 hrs.	Diseño del boletín informativo	
6	Del: 04/ Al: 09	Julio	4	4	5	5	5	7	30 hrs.	Cápsulas de videos	

7	Del: 11/ Al: 16	Julio	4	4	5	5	5	7	30 hrs.	Protocolos de Bioseguridad
8	Del: 18/ Al: 23	Julio	4	4	5	5	5	7	30 hrs.	Protocolos de incendio, temblor
9	Del: 25/ Al: 30	Julio	4	4	5	5	5	7	30 hrs.	Señalética, Visión y misión y espacios de la organización
10	Del: 01/ Al: 06	Agosto	4	4	5	5	5	7	30 hrs.	Artes gráficos
TOTAL, DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.	

(f) 
Lic. Glen Homero García Pérez, firma y sello(a) o Encargado

(f) _____
Evelin Morazán Gaitán -Supervisor EPSL



Comunicación
creando futuro

