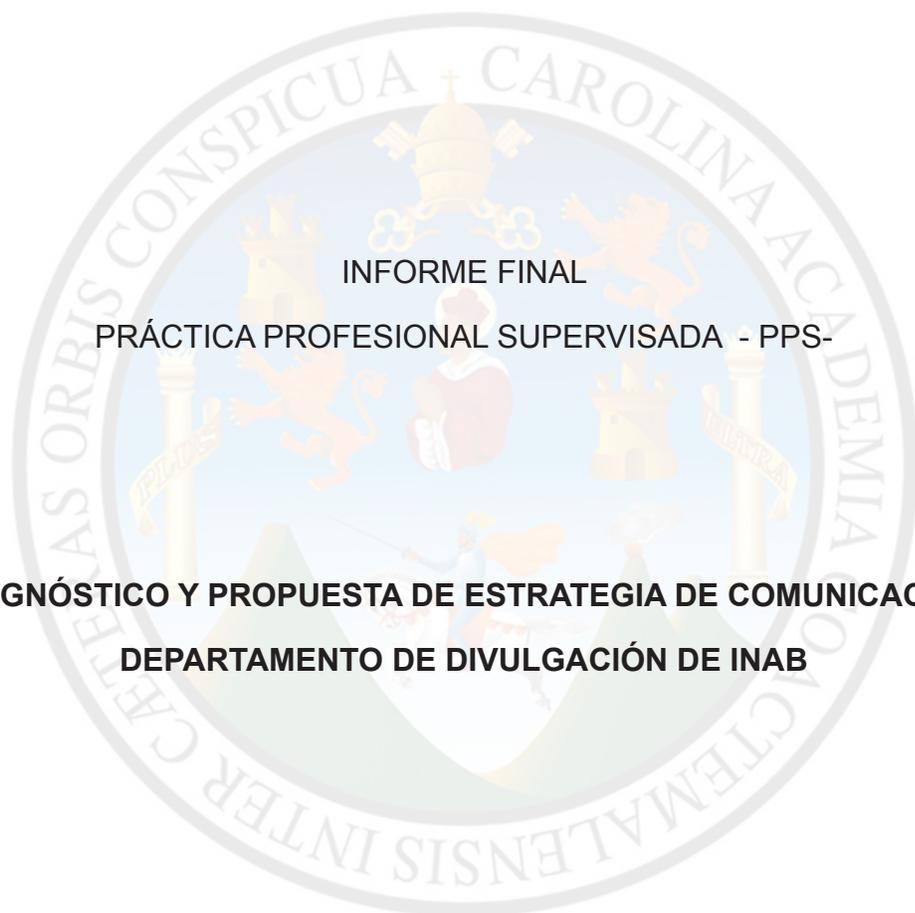


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



INFORME FINAL

PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA - PPS-

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE DIVULGACIÓN DE INAB**

LICDA. NORMA YURIÉ ORDÓÑEZ PINEDA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2011

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

INFORME FINAL

PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA - PPS-

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE DIVULGACIÓN DE INAB**

Presentado por:

LICDA. NORMA YURIÉ ORDÓÑEZ PINEDA

Previo a optar el grado de Magíster Artium en

Comunicación Organizacional

Guatemala, noviembre de 2011

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Director

M.A. Gustavo Bracamonte

Comité Evaluador

M.A. Gustavo Bracamonte

Presidente del Consejo Académico de Postgrado, CAP.

M.S.c Joaquín Medina Bermejo

Coordinador de Maestría en Comunicación Organizacional

M.A. Ninoshka Lou

Docente Supervisor de la Práctica Profesional Supervisada, PPS.

M.A. Lily Soto

Revisora PPS.

Guatemala, noviembre de 2011

“Por cuestiones legales el autor de este informe final es el responsable de su contenido”.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	vii
1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA COMUNICACIONAL.....	1
1.1 Instituto Nacional de Bosques -INAB-.....	1
1.2 Ubicación geográfica.....	2
1.3 Misión.....	4
1.4 Visión.....	4
1.5 Objetivos Estratégicos.....	4
1.6 Base Legal	5
1.7 Árbol de Problemas.....	7
1.8 Planteamiento del Problema-Análisis de árbol de problemas.....	7
2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	8
2.1 Teoría del empoderamiento.....	8
2.2 Teoría del comportamiento organizacional.....	9
2.2.1 Equipos Transfuncionales.....	9
2.3 Teoría de la persuasión.....	10
2.3.1 Modelos de integración de los objetivos en una organización.....	10
3. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Preguntas de Investigación.....	11
3.2 Objetivos.....	11
3.3 Enfoque.....	12
3.4 Diseño.....	12
3.5 Población.....	12
3.6 Muestra.....	12
3.7 Técnica e Instrumentos.....	12
3.7.1 Encuesta.....	13
3.7.2 Entrevista.....	17
3.7.3 Observación.....	18
3.8 Análisis Documental y TIC's	18
3.8.1 Página Web y facebook INAB.....	18
3.8.2 Materiales divulgativos INAB.....	18
3.8.3 Ley forestal	18
3.8.4 Charla sobre manuales.....	18

4. DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL.....	20
4.1 Diagnóstico Comunicacional Departamento de Divulgación Forestal.....	20
4.2 Análisis FODA.....	23
4.3 Análisis de la encuesta.....	25
5. LA SOLUCIÓN.....	36
5.1 Coordinación entre Depto. de Divulgación y Oficinas Regionales.....	37
5.1.1 Proceso de cobertura de eventos en las direcciones regionales.....	37
5.2 Manual de funciones y atribuciones del Depto. de Divulgación.....	37
5.2.1 Objetivo General.....	37
5.2.2 Objetivos Específicos.....	38
5.2.3 Público Objetivo.....	38
5.3 Manual de protocolo y guía corporativa INAB.....	39
5.3.1 Objetivo General.....	39
5.3.2 Objetivos Específicos.....	39
5.3.3 Público Objetivo.....	39
6 IMPLEMENTACIÓN.....	40
6.1 Actividades.....	40
6.1.1 Resultados esperados.....	40
6.1.2 Costos.....	41
6.1.3 Evaluación.....	41
6.2 Actividades e Implementación.....	42
6.2.1 Resultados esperados.....	42
6.2.2 Costos.....	43
6.2.3 Evaluación.....	43
HALLAZGOS.....	44
CONCLUSIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46
APÉNDICE A.....	48
APÉNDICE B.....	49
APÉNDICE C.....	52
APÉNDICE D.....	54
APÉNDICE E.....	71
APÉNDICE F.....	97
APÉNDICE G.....	98

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto es una propuesta de estrategia de comunicación para el departamento de divulgación de INAB que surgió a partir del diagnóstico efectuado durante el período septiembre-noviembre de 2011, con el objetivo de analizar la interrelación de la comunicación entre departamento de divulgación con sus direcciones regionales. Así como, evaluar la estructura existente y funciones de los miembros del departamento para hacer una propuesta de estructura organizacional que permita cumplir con los objetivos del departamento en cuanto a la realización de estrategias de comunicación y el fomento de la cultura forestal.

Las principales estrategias propuestas para el departamento de divulgación INAB consisten en: el establecimiento de una estructura organizativa que permita cumplir con las demandas comunicacionales del instituto, y que contenga vínculos especializados en comunicación entre el departamento de divulgación y las direcciones regionales, por medio de comunicadores regionales que realicen la gestión en comunicación en cada oficina regional, pero bajo los mismos lineamientos, en coordinación con la implementación de dos manuales: uno de funciones y atribuciones para la nueva estructura del departamento y sus funciones, y otro manual sobre protocolo y guía corporativa INAB con los lineamientos para establecer la unidad gráfica y logística en los materiales y procedimientos, en la realización de eventos en todas las direcciones regionales.

La investigación realizada para el presente proyecto tiene un enfoque histórico-descriptivo porque se consultaron fuentes documentales institucionales y hubo una descripción de los fenómenos objeto de estudio. Se consultaron fuentes primarias y secundarias dentro de un diseño descriptivo y analítico y aplicado.

Para realizar el trabajo de investigación se consideró una muestra no probabilística de 25 trabajadores de las diferentes direcciones regionales a quienes se les aplicó un cuestionario. También se utilizaron otros medios para establecer el diagnóstico organizacional como la entrevista a los miembros del departamento de divulgación, el análisis matriz FODA y el árbol de problemas.

Como parte de la estrategia de comunicación se implementaron manuales de protocolo y funciones a través de una capacitación sobre el uso de los mismos, para que exista coordinación gráfica institucional y logística entre el Depto. de divulgación y las direcciones regionales como apoyo a la propuesta de estructura organizacional-comunicacional del departamento.

El fin de este estudio es, crear un espacio de reflexión para próximas investigaciones sobre la importancia de la comunicación organizacional en INAB y la coordinación en divulgación a nivel global-institucional.

1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA COMUNICACIONAL

1.1 Instituto Nacional de Bosques -INAB-

El Instituto Nacional de Bosques -INAB-, es una entidad estatal fundada en 1996, con carácter autónoma, descentralizada con personalidad jurídica, patrimonio propio e independencia administrativa, instituto creado mediante el Decreto Legislativo 101-96 para establecerlo como autoridad pública en materia forestal en el territorio nacional, financiada por medio de fondos del Estado, donaciones extranjeras e ingresos propios. Integrado por una junta directiva conformada por representantes titulares y suplentes del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación, Ministerio de Finanzas Públicas, Asociación Nacional de Municipalidades, Escuela Nacional Central de Agricultura, Gremial de la Cámara de Industria, Asociación Nacional de Organizaciones no Gubernamentales de recursos naturales y medio ambiente, universidades con carrera forestal que deben dar seguimiento a las políticas forestales; aprobar los programas anuales de trabajo; aprobar las especies de árboles forestales y las regiones de reforestación por incentivos; y el monto de los costos de reforestación aplicables a los incentivos, entre otros.

INAB promueve programas que representan incentivos a los propietarios de tierras que contribuyen a la reforestación de los bosques (PINFOR: Programa de Incentivos Forestales, PINPED: Programa de Incentivos para pequeños poseedores de tierras), como parte de la función del Estado de otorgar pagos de conservación a los generadores de los mismos y otras acciones para promover el desarrollo forestal sostenible, tales como la investigación forestal en temas de silvicultura, producción y transformación forestal, genética y conservación de suelos, en coordinación con universidades y CONCYT; programa de desarrollo forestal sostenible en municipios (BOSCOM: Fortalecimiento de la gestión forestal municipal y comunal); fomento de la producción de uso de semillas, almacenamiento y análisis (BANSEFOR: banco de semillas forestales); registro y estadística forestal anual; estudios sobre germoplasma forestal, investigación de ecosistemas estratégicos como el pinabete y coordinación de áreas protegidas como el Volcán de Pacaya (CEFE: Conservación de Ecosistemas Forestales Estratégicos).

También entre sus atribuciones se encuentra el fomento de la cultura y educación forestal a través de estrategias de comunicación institucional, sensibilización, capacitación a regentes forestales, alianzas estratégicas y relaciones públicas con Organizaciones Gubernamentales y no Gubernamentales, y coordinación con la cooperación internacional, así como el trabajo conjunto con las municipalidades, que deben apoyar a INAB en la promoción de programas educativos a nivel comunal y la coordinación con organizaciones forestales comunitarias.

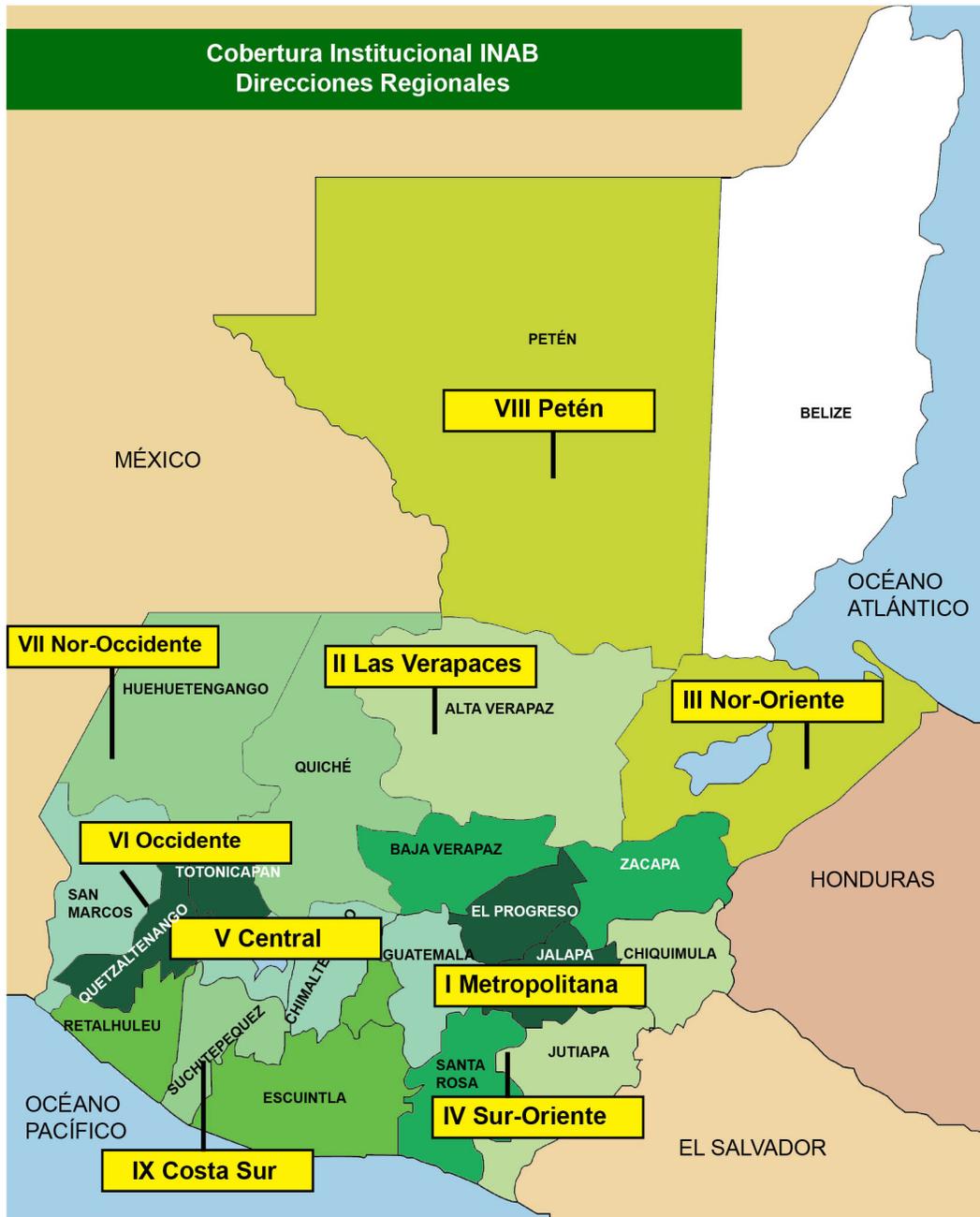
1.2 Ubicación geográfica

INAB tiene una cobertura institucional nacional en 9 direcciones regionales: I Metropolitana, II Las Verapaces, III Nor-Oriente, IV Sur Occidente, V Central, Región VI Occidente, VII Nor-Occidente, VIII y IX Costa Sur y 32 Direcciones Subregionales.

La oficina de la región Metropolitana de INAB se encuentra ubicada en la 7ª. Avenida 12-90, zona 13 Guatemala.

Las oficinas regionales y subregionales son las representantes de INAB, en los departamentos, son las encargadas de ofrecer servicios en temas forestales que atiende la institución.

Figura 1 Mapa Cobertura Institucional INAB



Fuente: Trifoliar informativo INAB

Diseño: la Maestranda.

1.3 Misión

Ejecutar y promover las políticas forestales nacionales y facilitar el acceso a asistencia técnica, tecnología y servicios forestales a silvicultores, municipalidades, universidades, grupos de inversionistas –nacionales e internacionales- y otros actores del sector forestal, mediante el diseño e impulso de estrategias y acciones que generen un mayor desarrollo económico, ecológico y social del país.

1.4 Visión

El Instituto Nacional de Bosques es una institución líder modelo de modernización y administración pública, reconocida internacionalmente su contribución en acciones de promoción, gestión y concientización para el desarrollo sostenible del Sector Forestal de Guatemala, propiciando una mejora en la economía y calidad de vida de su población.

1.5 Objetivos Estratégicos

De Acuerdo a la Ley Forestal, el INAB trabaja bajo los siguientes objetivos:

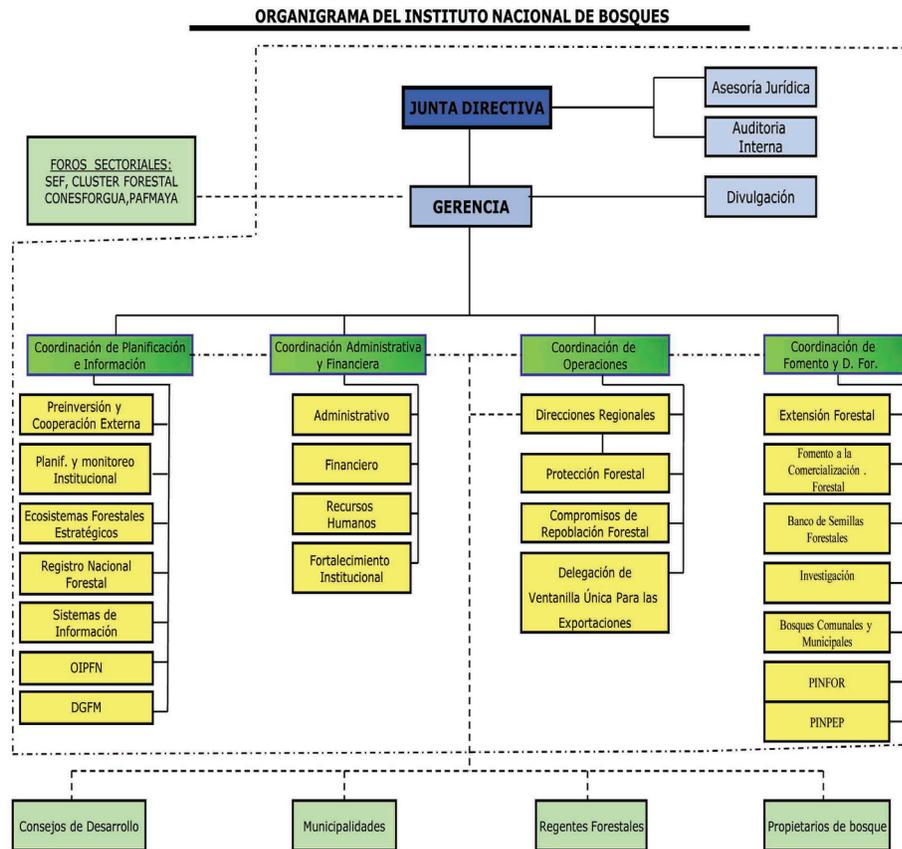
- a) Reducir la deforestación de tierras de vocación forestal y el avance de la frontera agrícola, a través del incremento de uso de la tierra de acuerdo con su vocación y sin omitir las propias características de suelo, topografía y el clima;
- b) Promover la reforestación de áreas forestales actualmente sin bosque, para proveer al país de los productos forestales que requiera;
- c) Incrementar la productividad de los bosques existentes, sometiéndolos a manejo racional y sostenido de acuerdo a su potencial biológico y eco-

- nómico, fomentando uso de sistemas y equipos industriales que logren el mayor valor agregado a los productos forestales;
- d) Apoyar, promover e incentivar la inversión pública y privada en actividades forestales para que se incremente la producción, comercialización, diversificación, industrialización y conservación de los recursos forestales;
 - e) Conservar los ecosistemas forestales del país, a través del desarrollo de programas y estrategias que promuevan el cumplimiento de la legislación respectiva;
 - f) Propiciar el mejoramiento del nivel de vida de las comunidades al aumentar la provisión de bienes y servicios provenientes del bosque para satisfacer las necesidades de leña, vivienda, infraestructura rural y alimentos.

1.6 Base Legal

El Instituto Nacional de Bosques fue creado en base al Decreto Legislativo 101-96 que funciona como marco regulador del manejo forestal sostenible y con el fin de constituir un instrumento de fomento. Esta ley forestal contiene en sus apartados la disposiciones generales, del Órgano de Dirección y encargado de la aplicación de la ley, las concesiones, los bosques y su protección, del aprovechamiento y el manejo e industrialización forestal, de la forestación y reforestación, del fomento de la forestación, reforestación desarrollo rural e industrias forestales, del régimen impositivo, control y estadística, delitos y faltas contra los recursos forestales, disposiciones transitorias y derogatorias.

Figura 2 Organograma INAB



Fuente y diseño: www.inab.gov.gt

1.7 Árbol de problemas

La inexistencia de coordinadores específicos en comunicación afecta la gestión de espacios, patrimonios y actividades comunicacionales diferenciadas a los grupos objetivos en las regiones.

Las demandas de materiales divulgativos sobrepasan la capacidad de cobertura de personal existente en el departamento de divulgación

La ausencia de personal especializado en el departamento como un diseñador gráfico afecta en las demandas de la institución y en la cobertura de necesidades inmediatas.

La falta de personal en comunicación afecta las relaciones que se establecen con los medios departamentales y regionales (la imagen institucional).

¿Cuáles son las razones que provocan que no haya seguimiento de las estrategias entre el departamento de divulgación y las demás direcciones regionales?

No existe una estructura comunicacional entre el departamento de divulgación y las oficinas regionales.

No se cuenta con una estructura organizativa que tenga personal suficiente en las especializaciones requeridas para el departamento.

No hay establecido un sistema estructurado de cobertura constante con los medios regionales.

Las acciones y referentes desde el departamento, son la mayoría de veces a distancia sin considerar planes diferenciados por región.

Elaboración: la Maestranda.

1.8 Planteamiento del Problema - Análisis de árbol de problemas

El problema de investigación surgió del análisis de las causas y de los efectos de la forma en que se establecía la comunicación en INAB, y sus direcciones regionales. El problema planteado ¿Cuáles son las razones que provocan que no haya seguimiento de las estrategias entre el departamento de divulgación y las demás direcciones regionales? se obtuvo a partir de la investigación y observación de una serie de variables como: la relación con los medios de comunicación en las direcciones regionales, el seguimiento de las estrategias desde el departamento de divulgación, la gestión de espacios en las direcciones regionales, las demandas de materiales divulgativos asociada a la cobertura de los mismos y falta de diferenciación de públicos por cada dirección regional.

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1 Teoría del empoderamiento

En el empoderamiento (*empowerment*), el dirigente delega al trabajador responsabilidades y funciones, al mismo tiempo que le otorga la confianza necesaria para que tome sus propias decisiones, sin necesidad de la intervención constante, el trabajador cuenta con mayor autoridad pero también debe asumir mayores responsabilidades.

“El *empowerment* es sencillamente facultar al empleado para desempeñar las funciones delegadas creando en él la independencia suficiente para actuar sin la necesidad de una supervisión estrecha.”¹

La propuesta del presente proyecto se apoyó en la teoría del empoderamiento que consiste en delegar la autoridad porque una de sus claves principales es la de *reemplazar la jerarquía con equipos autodirigidos*,² es decir, reemplazar la forma de jerarquía tradicional en cuanto a comunicación y decisiones en un solo sentido.

Con los grupos autodirigidos el proceso de obtención del producto y sus implicaciones dependen de la habilidad del equipo para dirigirlo y ejecutarlo, por lo que se considera que la teoría de empoderamiento es aplicable a la nueva estructura organizativa del departamento de divulgación INAB, en las que los miembros especializados en diferentes materias interactuarán, mantendrán comunicación y tomarán responsabilidades compartidas para lograr un rendimiento alto, que les permitirá identificarse con los fines de la organización que son el fomento de la cultura forestal a nivel nacional, a través de materiales divulgativos que realizarán en trabajo coordinado de equipo.

1 Benavides Pañeda, J. Administración. Pág. 218.

2 Blanchard, K. Empowement. Pág. 59.

2.2 Teoría del comportamiento organizacional

En la teoría del comportamiento organizacional se utiliza la observación directa en el ambiente de trabajo y la encuesta para medir. Las ventajas claves del estudio del comportamiento organizacional a) desarrollo de habilidades b) crecimiento personal c) mejora la eficacia organizacional d) aguzamiento y refinamiento del sentido común.³

El desarrollo de habilidades se refiere al éxito que puede obtenerse en el lugar de trabajo que implica no solo las habilidades técnicas, sino la capacidad para afrontar los problemas, entender a los demás y relacionarse con el equipo de trabajo. El entendimiento del comportamiento organizacional ayuda a mejorar la eficacia organizacional, mide el desempeño y motivación del equipo.

La teoría del comportamiento organizacional considera las relaciones interpersonales y la adaptación de los miembros del equipo como parte del éxito y eficacia del grupo. Las *habilidades suaves* se refieren a los talentos, el grado de motivación hacia los demás y la capacidad de comunicación con personas diferentes entre sí, y las *habilidades duras* se refieren a los conocimientos tecnológicos y diseño de trabajo. Muchas decisiones dentro del ambiente de trabajo y la realización de procedimientos deben estar basadas en ambas habilidades porque requieren ingenio, así como certeza.

2.2.1 Equipos transfuncionales

Son los que están compuestos por personas de distintas especialidades, en un mismo nivel en la organización que deben reunir su talento para hacer una actividad que requiere la combinación de sus especialidades para desarrollar un producto, como en el caso de la estructura del departamento de divulgación de INAB, en el que el equipo de trabajo estará conformado por especialistas en diseño gráfico, materiales audiovisuales, radiales y la función de los gestores regionales cuyo esfuerzo en conjunto es la realización de las estrategias de comunicación y divulgación, los materiales educativos que deben difundirse a nivel nacional y en las comunidades.

3 Dubrin A. Comportamiento Organizacional. Pág. 4.

2.3 Teoría de la persuasión

2.3.1 Modelos de integración de los objetivos en una organización

Existe una integración de objetivos en una organización cuando ésta permite a sus colaboradores encontrar tanto objetivos personales como organizacionales, al procurar independencia al individuo le permite influir en la organización y viceversa por lo que el resultado es una persuasión recíproca.

Según Barrett⁴ existen tres modelos de interacción entre los empleados y la organización: *el modelo de intercambio* es el que consiste en crear incentivos para los colaboradores a cambio de trabajo, por lo que deben seguir de las normas de la organización sin influir en la modificación de los objetivos de la organización, por lo que muchas veces al renunciar a sus normas personales tienen que recurrir a la racionalización.

El segundo, es el *modelo de socialización* en el que es la organización es la que persuade para que el colaborador valore las actividades que reafirman los objetivos de la misma.

El tercer *modelo es el de la acomodación*, en el que la organización sí permite que el colaborador tenga participación en la estructuración de las normas y objetivos de la misma, y esta participación es la que permite lograr los objetivos institucionales por lo que el nivel de persuasión de este modelo es más alto porque le confiere empoderamiento, confianza e independencia para que pertenezca a un equipo autónomo y comprometido.

En el caso del departamento de divulgación podría aplicarse el modelo de la acomodación en el que se otorga empoderamiento e independencia al equipo para que a través de la confianza y el compromiso pueda participar activamente en la configuración de los objetivos de INAB e identificar sus objetivos personales con los organizacionales.

4 Reardon K. *La persuasión en la Comunicación. Teoría y contexto*. Pág. 189

3. METODOLOGÍA

3.1. Preguntas de Investigación

A través de la realización del diagnóstico situacional y comunicacional se determinaron las siguientes preguntas de investigación:

- a. ¿Existe una estructura organizacional y una asignación de funciones para el departamento de divulgación de INAB?
- b. ¿Existe una estructura comunicacional que implique gestores de comunicación regional en coordinación con el departamento de divulgación?
- c. ¿Existe una estructura organizacional que vincule la coordinación y gestión en comunicación y divulgación de las oficinas regionales con los objetivos del departamento de divulgación INAB?

3.2 Objetivos

Los objetivos que se obtuvieron para la realización del diagnóstico situacional y comunicacional fueron:

3.2.1 General

Conocer las funciones con las que debe contar el departamento de divulgación, así como y su interrelación con las oficinas regionales para crear una propuesta de departamento de divulgación y un diseño comunicacional que vincule al mismo en coordinación con las regionales.

3.2.2 Específicos

- a. Establecer la interrelación entre el departamento de divulgación y las oficinas regionales, para determinar una propuesta de estructura.
- b. Determinar cuáles son las atribuciones y estructura coordinada, para que puedan cumplirse los objetivos de divulgación de INAB.

3.3 Enfoque

La investigación tuvo un enfoque histórico-descriptivo porque se consultaron fuentes documentales institucionales y se hizo una descripción de los fenómenos para obtener las variables.

3.4 Diseño

El diseño del diagnóstico fue descriptivo, analítico y aplicado. Descriptivo porque analiza los elementos y atributos del fenómeno por medio de investigaciones. Analítico derivado del análisis de las características del problema y aplicado porque los conocimientos obtenidos se llevaron a la práctica.

3.5 Población

La población de estudio fueron los 459 trabajadores de los diferentes departamentos de las 9 direcciones regionales de INAB.

3.6 Muestra

La muestra estuvo constituida por 50 trabajadores de las direcciones regionales. Se selecciono una muestra no probabilística porque se eligió bajo los criterios del estudio y el investigador.

3.7 Técnica e Instrumentos

La técnica utilizada fue la encuesta a una muestra de colaboradores de INAB región metropolitana y los centros regionales, así como entrevistas realizadas a los miembros del departamento de divulgación.

Instrumentos manejados durante la investigación:

- a. Cuestionario de la encuesta (ver en Apéndice B).
- b. Formato de entrevista semi estructurada
- c. Observación
- d. Página web y facebook de INAB

- e. Materiales divulgativos de INAB.
- f. Ley forestal Decreto Legislativo número 101-96 (ver en Apéndice C).
- g. Charla para el uso de manuales

3.7.1 Encuesta

El cuestionario constó de doce preguntas, dos abiertas, cuatro de respuesta múltiple y alternante, y seis de respuesta dicotómica. Este instrumento fue creado para realizarse de forma autoaplicable con una serie de instrucciones precisas de manera impresa personal y digitalizada a través de correo electrónico (en el caso de las direcciones regionales). Las preguntas fueron vinculadas a los objetivos del diagnóstico de investigación, redactadas con un lenguaje sencillo.

Para la aplicación del cuestionario se tomó en cuenta una muestra de 50 trabajadores de los diferentes departamentos de las direcciones regionales, la dirección metropolitana y a los trabajadores en proyectos y programas.

a. Formato de Encuesta



**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Organizacional**

Cuestionario

Solicitamos su colaboración para responder el siguiente cuestionario que tiene la finalidad recabar información acerca de la comunicación organizacional de INAB. Los datos serán manejados de manera confidencial.

Instrucciones: Por favor lea cuidadosamente y marque con una X las respuestas que considere acertadas sin dejar respuestas en blanco. Gracias por su cooperación.

Fecha: _____

Departamento donde trabaja: _____

Región: _____

1. ¿A través de que medio se entera de las actividades que realiza INAB?

Página web____ Trifoliales____ Volantes_____

Prensa_____ facebook_____ No sabe_____

2. ¿Sabe quiénes realizan los trifoliales y videos educativos de INAB?

Si____ No____

Quiénes: _____

3. ¿Ha visitado la página web de INAB? ¿Qué otra información cree que debería incluir la página?

Si____ No____

Cuál: _____

4. ¿Sabe quien administra la página web de INAB?

Si____ No____

Quién: _____

5. ¿Sabe qué tareas realizan las personas del Depto. de Divulgación INAB?

Redactar cartas_____ Hacer informes_____ Relaciones Públicas_____

Publicidad_____ Materiales Impresos_____ No sabe_____

6. ¿Qué personas son necesarias en un departamento de comunicación como el de Divulgación INAB?

Periodistas_____ Diseñadores Gráficos_____ Comunicadores_____

Secretarias_____ Informáticos_____ No sabe_____

7. ¿Existe una persona responsable de divulgar los materiales de INAB en las oficinas regionales ?

Si_____ No_____

Cual es su cargo:_____

8. ¿Cómo se divulgan las actividades de INAB en las oficinas regionales?

9. ¿Para qué considera que sirve la coordinación entre departamento de Divulgación y las oficinas regionales?

Para gestionar espacios de divulgación_____

Propiciar la constitución de organizaciones comunitarias_____

Para distribuir materiales educativos_____

Dar seguimiento a las actividades del Depto. de Divulgación_____

Para establecer relaciones públicas con las municipalidades_____

No sabe_____

10. Considera necesaria la implementación de un coordinador regional que le de seguimiento a las estrategias del departamento de Divulgación INAB?

Si ___ No ___

Por qué: _____

11. ¿Cree que es importante darle un enfoque multicultural a los materiales que se distribuyen en las regionales?

Si ___ No ___

Por qué: _____

12. ¿Cómo cree que debería de coordinarse el departamento de Divulgación con las diferentes áreas de trabajo del INAB?

3.7.2 Entrevista

Se realizó una entrevista semi estructurada o mixta a la directora del departamento de divulgación conforme un listado de preguntas planificadas como parte del análisis situacional de la organización, que se modificaron conforme se obtenía mayor información y se anexaron nuevas preguntas para ampliar la información.

a. Formato de Entrevista



Universidad de San Carlos de Guatemala



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Maestría en Comunicación Organizacional

Entrevista Depto. de Divulgación INAB

Nombre del entrevistado(a): _____

Cargo: _____

1. ¿Cuántas personas trabajan en el Depto. de Divulgación?, ¿Qué cargos tienen y que funciones realizan?
2. ¿Qué materiales y actividades divulgativos(as) realiza el Depto. y en dónde de qué manera se distribuyen?
3. ¿Con qué equipo tecnológico cuenta el Depto. de Divulgación y que materiales divulgativos se realizan ahí directamente?

3.7.3 Observación

Se utilizó esta técnica de observación indirecta, en la que no interviene el investigador, por el carácter descriptivo del estudio para medir comportamientos comunicacionales y el uso de equipo tecnológico que se registraron como parte del diagnóstico comunicacional.

3.8 Análisis documental y TIC's

3.8.1 Página Web y facebook INAB

A través de la página y la información de la red social de INAB se pudo obtener información actualizada de los eventos, de la organización, su propósito y estructura organizativa.

3.8.2 Materiales divulgativos INAB

Los materiales divulgativos de INAB permitieron tener información detallada sobre los programas, objetivos, estudios científicos y actividades formativas que realiza la organización.

3.8.3 Ley forestal

El documento de la Ley Forestal 101-96 fue una referencia acerca del objeto de la existencia del instituto y los objetivos que persigue a nivel institucional y en cuanto a divulgación, sus relaciones con las municipalidades en torno al control y fomento de la cultura forestal.

3.8.4 Charla sobre manuales

Se realizó una charla y la proyección a los miembros del departamento acerca de los elementos que contienen los manuales para despejar dudas sobre la utilización de los manuales propuestos: el manual de funciones y atribuciones del departamento de divulgación INAB; que propone la estructura organizacional del departamento y sus funciones, así como, los perfiles del personal necesario. También la utilización, en las direcciones regionales, del manual de protocolo y guía

corporativa INAB en el que se establecieron los lineamientos gráficos y logísticos que deben guardarse en los materiales y procedimientos para la realización de eventos de diferente carácter a nivel nacional.

4. DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL

4.1 Diagnóstico comunicacional departamento de divulgación forestal

Se ha observado que el departamento de divulgación forestal de INAB a pesar de realizar varias tareas relacionadas con comunicación social, y contar con lineamientos de diseño gráfico de los materiales de divulgación, no cuenta con el personal suficiente y con las especializaciones requeridas para cubrir la demanda de materiales informativos ni tampoco con una estructura de comunicación coordinada entre las oficinas regionales y el departamento para gestionar y dar seguimiento a las estrategias de comunicación y la gestión de espacios para divulgación de los materiales en las comunidades.

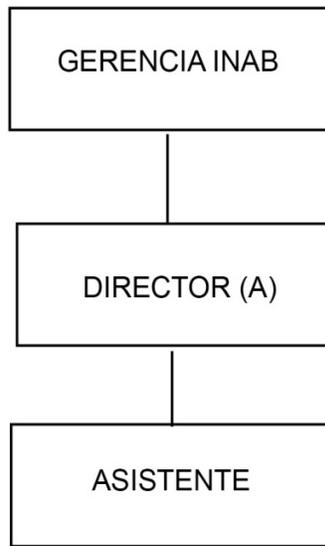
El departamento cuenta con dos personas: la directora que es comunicadora social, quien organiza los eventos, coordina la realización de materiales, relaciones públicas con los medios y las organizaciones, gestiona espacios y patrocinios así como un seguimiento estratégico, la mayoría de veces a distancia, de las acciones en los centros regionales; y un asistente, quien es administrador de empresas que se encarga de el apoyo en todas las actividades y de la parte administrativa. En el departamento se realizan materiales como videos informativos, spots radiales, foliares y separatas sobre cultura forestal, los diseños y el material audiovisual se realizan a través de contratos a personas externas.

Divulgación también realiza montaje de eventos en los que INAB participa, son de carácter institucional, interinstitucional, internacional y a nivel de comunidades, sin embargo, carece de un manual de protocolo para realización de eventos y uno de atribuciones para el personal del departamento. Las relaciones con los medios regionales y municipales se ven afectadas porque no existe personal específico que les de seguimiento constante por medio de un sistema establecido.

El propósito del departamento de divulgación de INAB es la creación de estrategias y planes de comunicación para divulgar la información institucional eventos, actividades y campañas educativas realizadas por INAB a través de productos impresos, audiovisuales y radiales así como, la promoción y distribución de los materiales en las regiones. Dentro de las actividades principales del departamento cuenta con la ejecución de estrategias de comunicación como parte del fomento de la cultura forestal por medio de: 1. charlas, 2. montajes de eventos, 3. relación con los regionales, 4. relaciones públicas, 5. montaje de talleres, 6. coordinación interinstitucional, 7. listado de contactos, 8. actualización blog y facebook INAB, 9. spots radiales, 10. videos educativos, 11. separatas, foliares, 12. materiales capacitaciones, 13. materiales educativos y de sensibilización, 14. relaciones con los medios, 15. materiales impresos para las sedes.

Figura 3 Organograma departamento de divulgación INAB

**DEPTO. DE DIVULGACIÓN
INAB**



4.2 Análisis FODA

Fortalezas

- a. Capacidad de gestión de patrocinios y atracción de inversiones privadas.
- b. Coordinación de esfuerzos para el desarrollo forestal entre autoridades municipales, comunidades, organismos gubernamentales y no gubernamentales.
- c. Realización de estrategias de comunicación institucional con objetivos de sensibilización, educación, alianzas estratégicas y relaciones públicas.
- d. Es la autoridad competente del sector público en materia forestal según el Decreto Legislativo 101-96.

Debilidades

- a. Escasa difusión de las estrategias comunicacionales a las oficinas regionales.
- b. Presupuesto Limitado.
- c. Recursos tecnológicos limitados en el departamento de divulgación para la realización de los materiales informativos.
- d. Limitantes en la gestión de espacios de divulgación en las direcciones regionales por falta de coordinadores específicos.
- e. Personal limitado en el Depto. de Divulgación para la cantidad de demandas comunicacionales.

Oportunidades

- a. Cobertura Nacional con 9 direcciones regionales y 32 direcciones subregionales
- b. Interinstitucional: Realiza investigaciones en coordinación con universidades y CONCYT (más de 140 investigaciones en temas forestales).
- c. Tiene bajo su competencia una cobertura forestal de fuera de áreas protegidas de un 46.7%
- d. Generación de empleos a través de la promoción de organizaciones comunitarias.
- e. Sus metas para el 2016 es haber apoyado la protección de 650,000 ha de bosque natural y el establecimiento de 285,000 hectáreas de plantaciones.
- f. Generar vínculos interinstitucionales y gubernamentales a nivel local y regional.
- g. Participación en eventos de carácter interinstitucional e internacional.
- h. Apoyo financiero de ONG's y organismos internacionales para la formulación de proyectos.
- i. Formación de organizaciones comunitarias que se gestión sus propios proyectos.

Amenazas

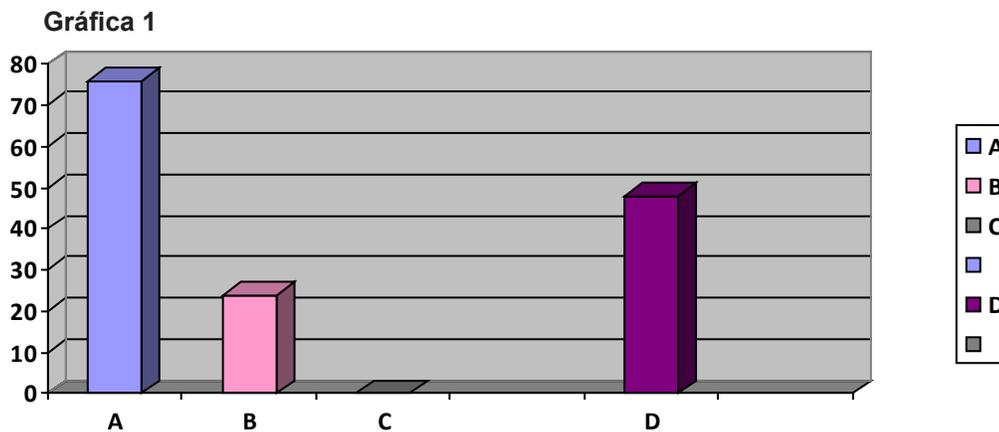
- a. Finalización de apoyo financiero internacional del programa PINPED
- b. Deterioro de la imagen institucional por falta de manejo sistemático de las relaciones con los medios departamentales y municipales.
- c. Limitaciones presupuestarias y financieras para cumplir con las estrategias comunicacionales.

4.3 Análisis de la Encuesta

El cuestionario fue aplicado a una muestra de trabajadores de la región metropolitana, las demás regiones y los que se desempeñan en programas y proyectos.

1. ¿A través de que medio se entera de las actividades que realiza INAB?

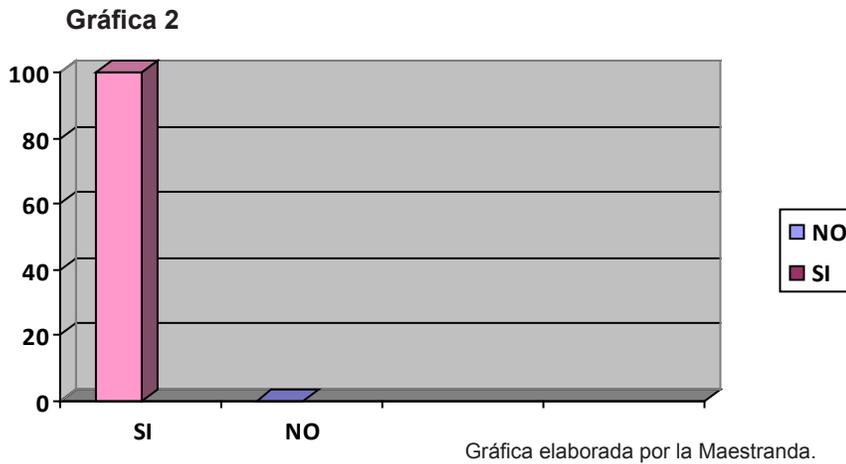
- A. Página web
- B. No sabe
- C. Facebook
- D. Trifoliales y volantes



Gráfica elaborada por la Maestranda.

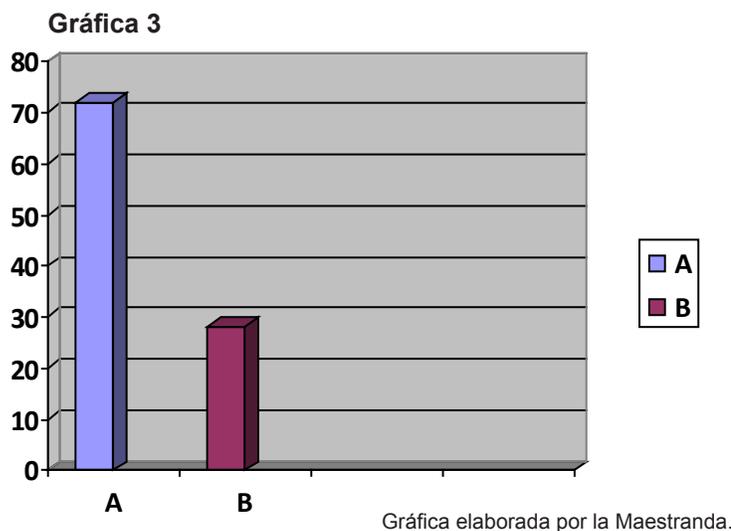
El resultado en lo que se refiere al medio por el cual se enteran de las actividades de INAB, el 76% asegura enterarse a través de la página web institucional por lo que se considera el medio más consultado aunque el 48% de ellos considera otros medios como trifoliales y volantes, el 24% no estaba muy seguro del medio en que se enteraba. Dentro de la página web hay links de actividades que llegan directamente al facebook institucional podría deberse a esto que la muestra no consideró mencionar este medio.

2. ¿Sabe quiénes realizan los trifoliales y videos u otros materiales informativos de INAB? Quiénes



Variables Quiénes

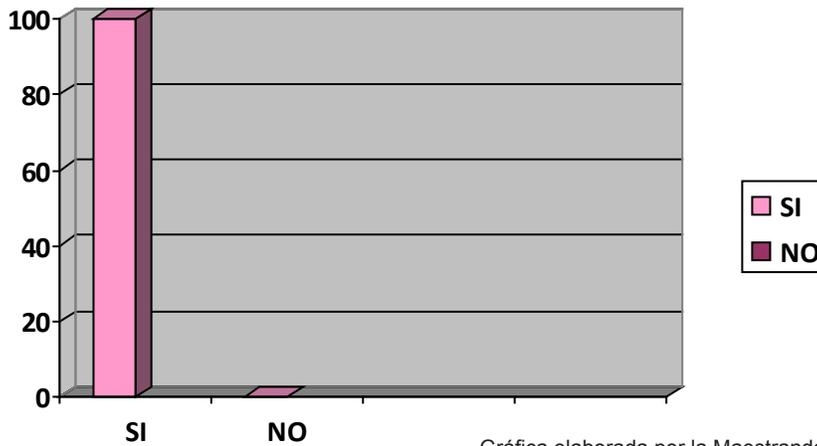
- A. departamento de divulgación
- B. departamento de divulgación en coordinación con otras unidades técnicas.



El 100% afirmó saber quiénes realizan los materiales divulgativos de INAB y de este porcentaje el 72% sabe que es el departamento de divulgación el encargado de los materiales como trifoliales y videos educativos y el 28% además, agregan que lo hace este departamento en coordinación con otras unidades técnicas de INAB como los encargados de programas y proyectos.

3. ¿Ha visitado la página web de INAB? ¿Qué otra información cree que debería de incluir la página?

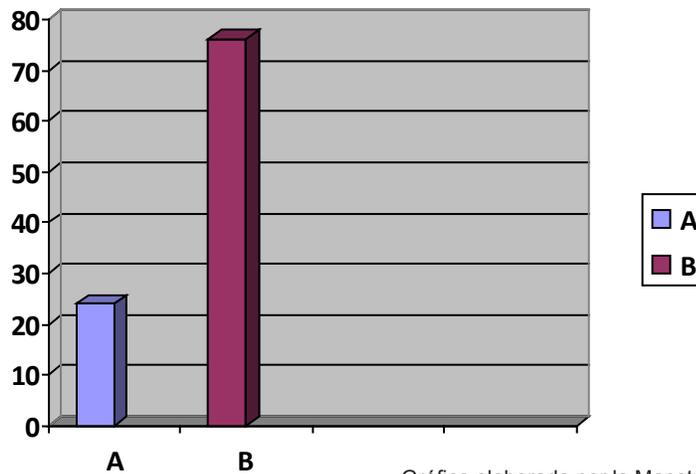
Gráfica 4



Variables Quiénes

- A. Inclusión de regentes forestales por región
- B. No hizo sugerencias

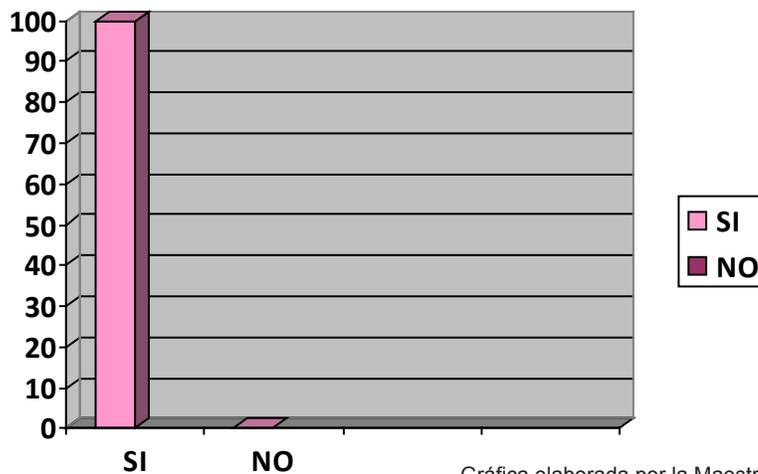
Gráfica 5



El 100% de los trabajadores conoce la página web de INAB, en la mayoría de los casos no hicieron sugerencias de que información adicional debería de incluir la página web institucional pero el 24% mencionó la inclusión de los regentes forestales por región en este medio.

1. ¿Sabe quién administra la página web de INAB? Quién

Gráfica 6

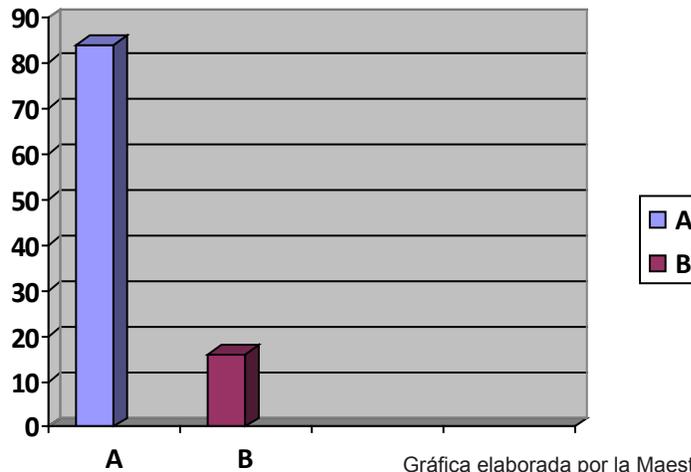


Gráfica elaborada por la Maestranda.

Variables Quién

- A. departamento de informática
- B. departamento de divulgación

Grafica 7



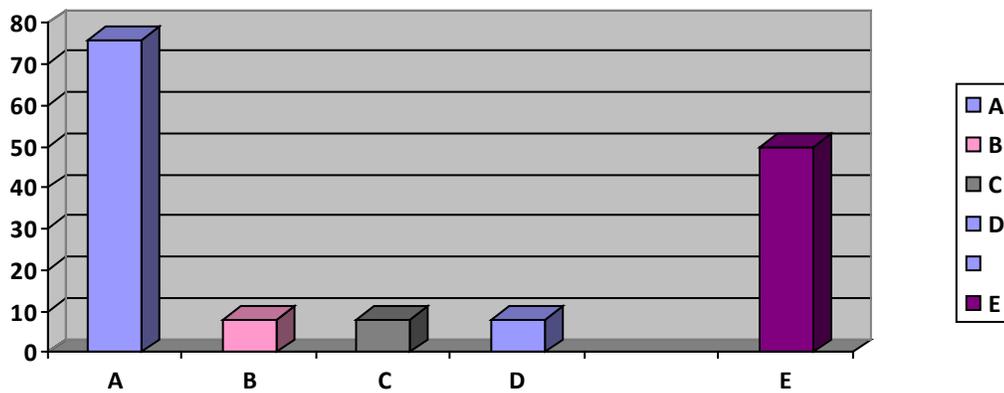
EL 100% afirma saber quién es el encargado de la administración de la página web.

En lo que se refiere a la administración y actualización de la página web el 84% sabe que la unidad que lo asume es la de informática de INAB y un 16% lo atribuye a al departamento de divulgación.

5. ¿Sabe qué tareas realizan las personas del departamento de divulgación INAB?

- A. Materiales Impresos
- B. Redacción de cartas
- C. Informes
- D. No sabe
- E. Publicidad y Relaciones Públicas

Grafica 8



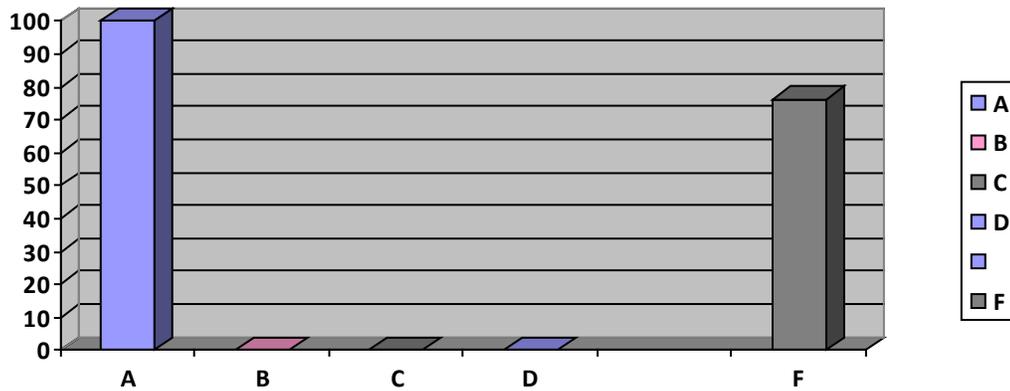
Gráfica elaborada por la Maestranda.

Entre las tareas que se reconocen como atribuciones del departamento de divulgación el 76% afirma que son los materiales impresos. El 8% cree que es la redacción de cartas otro 8% los informes y 8% no sabe cuáles son las atribuciones de este departamento. El 50% de este grupo incluye también la publicidad y relaciones públicas

6. ¿Qué personas son necesarias en un departamento de comunicación como el de divulgación INAB?

- A. Diseñadores gráficos y comunicadores
- B. Secretarias
- C. Informáticos
- D. No sabe
- F. Diseñadores, comunicadores y periodistas

Gráfica 9

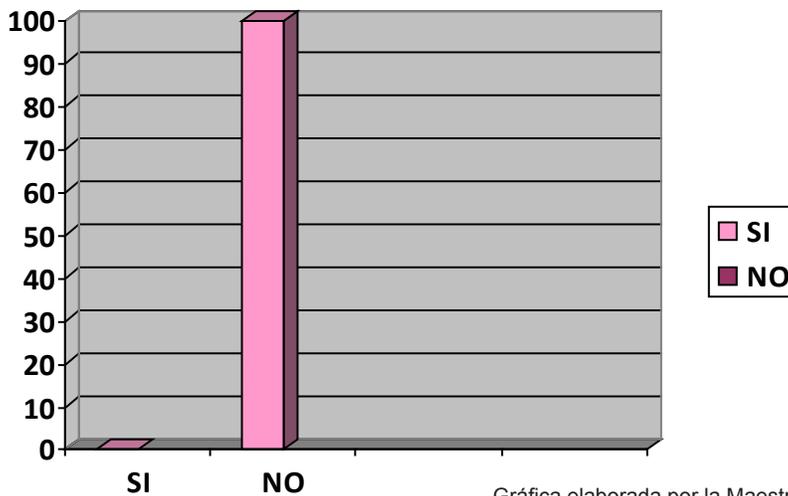


Gráfica elaborada por la Maestranda.

El 100% de las personas encuestadas consideran que los comunicadores y los diseñadores son necesarios en un departamento de comunicación como el de divulgación, además dentro de ese grupo, el 76% mencionaron también a los periodistas.

7. ¿Existe una persona responsable de divulgar los materiales de INAB en las oficinas regionales?Cuál es su cargo

Gráfica 10

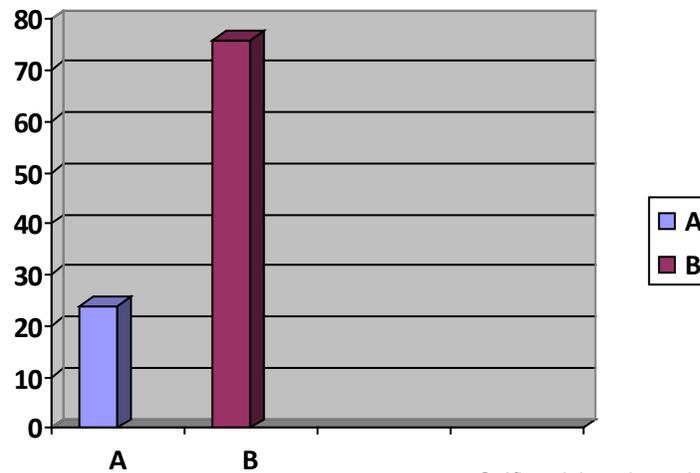


Gráfica elaborada por la Maestranda.

Variables de Cuál es su cargo

- A. Director regional
- B. No contesto

Gráfica 11



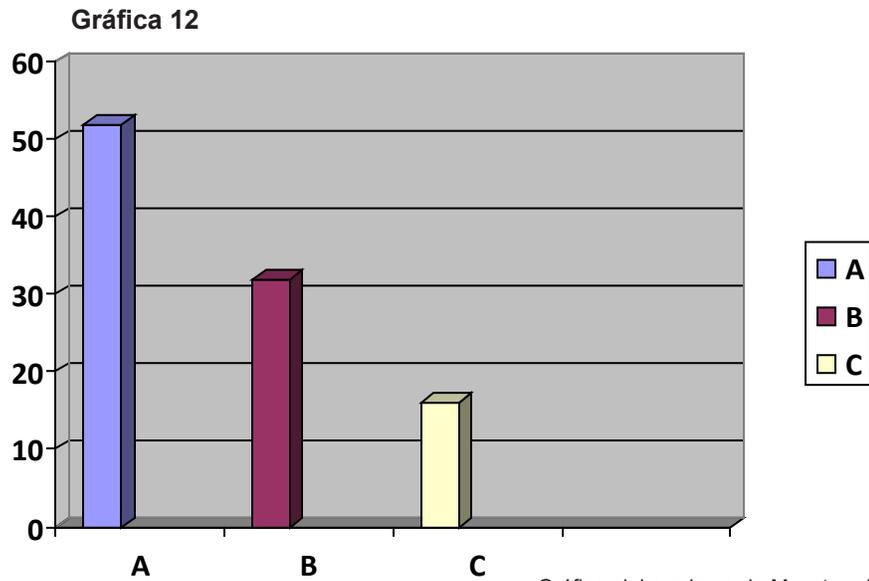
Gráfica elaborada por la Maestranda.

En cuanto a la persona responsable de divulgar los materiales de comunicación en las direcciones regionales el 100% reconoce la ausencia de alguien encargado a nivel regional y el 24% lo atribuye esta función a los directores regionales.

8. ¿Cómo se divulgan las actividades de INAB en las oficinas regionales?

Variables

- A. Reuniones y trifolios
- B. Correo electrónico institucional.
- C. No sabe

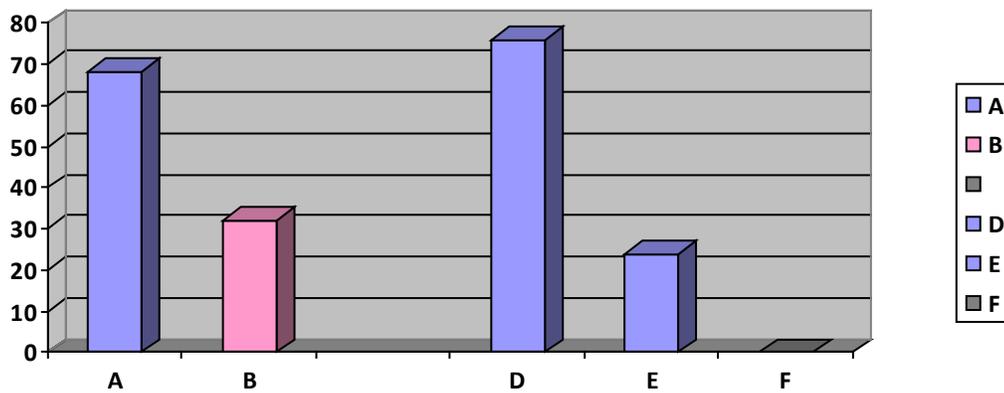


Con respecto a la manera en que se divulgan las actividades de INAB en las direcciones regionales un 52% afirma que por medio de reuniones, charlas y trifoliales, el 32% por medio de correo electrónico institucional, y el 16% no saben de qué manera se realizan.

9. ¿Para qué considera que sirve la coordinación entre departamento de divulgación y las oficinas regionales?

- A. Para gestionar espacios de divulgación
- B. Propiciar la constitución de organizaciones comunitarias
- D. Dar seguimiento a las actividades del departamento de divulgación y distribución de materiales educativos.
- E. Para establecer relaciones públicas con las municipalidades
- F. No sabe

Gráfica 13

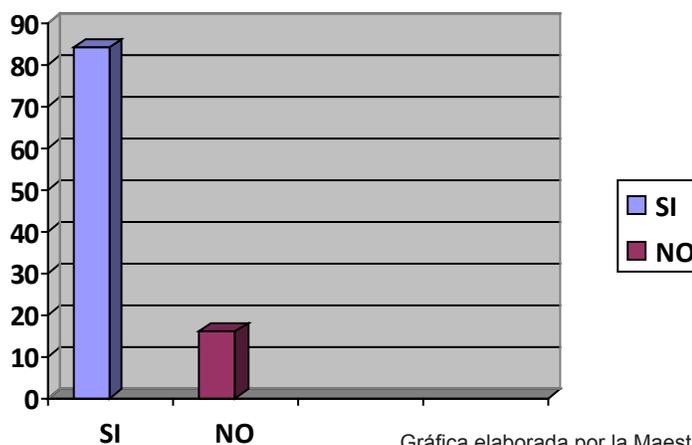


Gráfica elaborada por la Maestranda.

La función de la coordinación entre el departamento de divulgación y las oficinas regionales según el 84% de los encuestados consiste en gestionar espacios de divulgación; 24% la constitución de organizaciones comunitarias; el 76% de ellos eligió dar seguimiento a las actividades del departamento, y la distribución de materiales educativos y el 24% incluyó también las relaciones públicas con las municipalidades.

10. Considera necesaria la implementación de un coordinador regional que le de seguimiento a las estrategias del departamento de divulgación INAB? ¿Por qué?

Gráfica 14

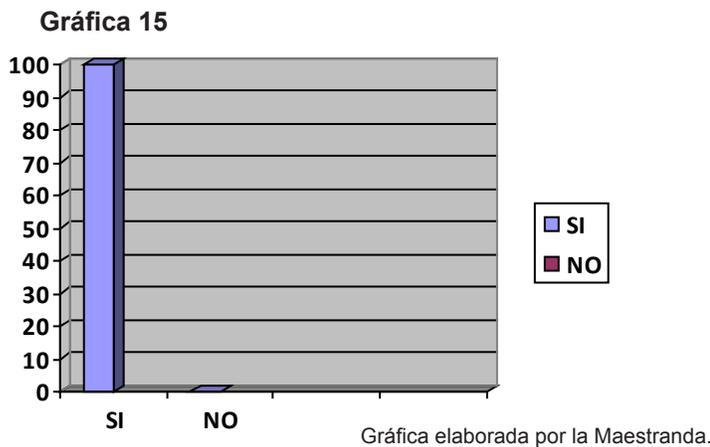


Gráfica elaborada por la Maestranda.

En cuanto a la implementación de un coordinador regional el 84% está de acuerdo con esta propuesta y entre los motivos colocaron la necesidad de descentralizar

la divulgación para que sea más funcional, mejorar las relaciones entre la institución y el público y mencionaron la región III (Nor-Oriente) como la de mayor actividad forestal en el país; el 16% no estuvo de acuerdo con esta propuesta porque consideran que se puede coordinar desde el área metropolitana.

11. ¿Cree que es importante darle un enfoque multicultural a los materiales que se distribuyen en las regionales? Por qué



A la pregunta sobre enfoque multicultural en los materiales divulgativos regionales el 100% está de acuerdo con la aplicación de este enfoque y entre los motivos mencionaron la incidencia de la administración forestal en el país, la efectividad de llegar a los diferentes públicos y la identificación de los grupos con los materiales.

12. ¿Cómo cree que debería coordinarse el departamento de divulgación con las diferentes áreas de trabajo del INAB?

En la forma de coordinación entre el departamento de divulgación y las áreas de trabajo INAB se mencionó: la inclusión de más personal que sea especialista; la planificación del trabajo conjunto entre divulgación y las diferentes unidades técnicas y regionales; el fortalecimiento de las herramientas de divulgación en las otras áreas.

5. LA SOLUCIÓN

La estrategia de comunicación para el departamento de divulgación del Instituto Nacional de Bosques -INAB- se determinó a partir del diagnóstico situacional y comunicacional como resultado de la aplicación de los instrumentos de investigación como la observación de los procesos de comunicación, la entrevista a la directora del departamento que evidenció las necesidades comunicacionales de la organización por la falta de personal especializado para la realización de los materiales de divulgación forestal y la falta de coordinación entre el departamento y las direcciones regionales que pudo comprobarse con los resultados del cuestionario realizado a una muestra de los miembros de las direcciones regionales.

La estrategia consiste en una propuesta de estructura organizativa que permita cumplir con las demandas comunicacionales y de divulgación de la organización, y establezca vínculos especializados en comunicación entre el departamento de divulgación y las direcciones regionales, a través de la introducción de comunicadores regionales que desarrollen la función de divulgación que facilite el seguimiento y coordinación de las estrategias de comunicación y la gestión comunicacional directamente en cada región.

Con los productos propuestos como parte de la estrategia: manual de funciones y atribuciones del departamento de divulgación; se propuso la estructura del departamento y sus funciones así como los perfiles del personal necesario y con el manual de protocolo y guía corporativa INAB, se establecerán lineamientos para guardar la unidad gráfica y logística en los materiales y procedimientos para la realización de eventos en todas las direcciones regionales.

5.1 Coordinación entre departamento de divulgación y Oficinas Regionales

5.1.1 Proceso de cobertura de eventos en las direcciones regionales

Objetivo: Con la finalidad de coordinar las actividades divulgativas que realiza INAB a nivel nacional, el departamento de divulgación deberá tener conocimiento general de las actividades, eventos o acciones para poder realizar la cobertura correspondiente.

Cobertura del evento:

1. El comunicador regional debe acudir al evento para cubrirlo y si tiene que conducirlo debe consultar los lineamientos establecidos en el *manual de protocolo y guía corporativa*.
2. Tomar notas acerca de las actividades realizadas en el evento.
3. Tomar fotografías representativas del evento y actividades relacionadas.
4. Hacer un informe de la actividad y enviarlo al departamento de Divulgación para su revisión, corrección y diseño.
5. El departamento de divulgación elaborará boletines y notas informativas para distribuir las a los medios de comunicación (en formato Word y las fotografías jpeg), vía internet, página WEB y facebook.

5.2 Manual de funciones y atribuciones del departamento de divulgación

5.2.1 Objetivo General

Crear las herramientas para generar acciones que permitan establecer vínculos de comunicación y coordinación entre el departamento de divulgación de INAB y sus direcciones regionales a través de una estrategia de comunicación organizacional.

5.2.2 Objetivos Específicos

- a. Fortalecer las relaciones comunicacionales y estratégicas entre las direcciones regionales de INAB.
- b. Crear una estructura organizativa funcional a las demandas divulgativas del departamento.
- c. Establecer las funciones y atribuciones de los especialistas del departamento de divulgación.

5.2.3 Público Objetivo

a) Segmentación Socio-Demográfica:

Funcionarios públicos.

Nivel Socio-económico: Clase media baja a Media alta.

Sexo: femenino y masculino comprendidos entre 19 a 65 años

Etnia: ladinos, indígenas y extranjeros.

Estado Civil: Solteros (as), casados(as), divorciados(as).

Nivel de estudios: medio a universitario (postgrado).

Ingresos mensuales: de Q.3, 000.00 a Q.24, 000.00

b) Segmentación Psicográfica: Personal que no tiene muy claras las funciones de una oficina de comunicación.

c) Segmentación Geográfica: a nivel nacional, 9 direcciones regionales:

I Metropolitana, II Las Verapaces, III Nor-Oriente, IV Sur Occidente, V Central, Región VI Occidente, VII Nor-Occidente, VIII y IX Costa Sur y 32 Direcciones Subregionales.

5.3 Manual de protocolo y guía corporativa INAB

5.3.1 Objetivo General

Crear lineamientos en cuanto a imagen gráfica institucional y procedimientos de realización de eventos, para establecer una imagen institucional global en todas las direcciones regionales

5.3.2 Objetivos Específicos

- a. Fortalecer las relaciones comunicacionales y estratégicas entre las direcciones regionales de INAB.
- b. Unificar los criterios de procedimientos e imagen gráfica institucional para los eventos a nivel interregional.

5.3.3 Público Objetivo

a) Segmentación Socio-Demográfica:

Funcionarios públicos.

Nivel Socio-económico: Clase media baja a Media alta.

Sexo: femenino y masculino comprendidos entre 19 a 65 años

Etnia: ladinos, indígenas y extranjeros.

Estado Civil: Solteros (as), casados(as), divorciados(as).

Nivel de estudios: medio a Universitario Postgrado.

Ingresos mensuales: de Q.3, 000.00 a Q.24, 000.00

b) Segmentación Psicográfica: Personal que no tiene muy claras las funciones de una oficina de comunicación.

c) Segmentación Geográfica: a nivel nacional, 9 direcciones regionales:

I Metropolitana, II Las Verapaces, III Nor-Oriente, IV Sur Occidente, V Central, Región VI Occidente, VII Nor-Occidente, VIII y IX Costa Sur y 32 Direcciones Subregionales.

6. IMPLEMENTACIÓN

6.1 Actividades

a) Charla sobre manual de funciones y atribuciones del departamento de divulgación

Hubo seguimiento de parte de la directora sobre la propuesta de los perfiles, funciones y diseño de la estructura organizacional para el departamento de divulgación a través de correo electrónico y visitas al departamento.

Se realizó una charla sobre los manuales propuestos como estrategia de comunicación. Se inicio con la de utilización del *manual de funciones y atribuciones del departamento de divulgación* a los miembros de éste.

Participantes	Equipo del departamento de divulgación INAB
Fecha	18 de noviembre de 2011
Duración	30 minutos 8:30 a 9:00
Lugar	departamento de divulgación
Contenido	Información contenida en <i>manual de funciones y atribuciones del departamento de divulgación</i> .
Metodología	Proyección del manual por medio de diapositivas.
Materiales	Recursos institucionales: cañonera, computadora.

6.1.1 Resultados esperados

- a. Contar con comunicadores regionales que identifiquen a su público específico por región para poder establecer la aplicación de estrategias.

- b. Tener cobertura a las demandas comunicacionales y divulgativas institucionales e interregionales por medio de una estructura organizativa más coordinada.
- c. Formar un equipo de especialistas que en acciones coordinadas elaboren los productos divulgativos y sus estrategias.

6.1.2 Costos

a) Equipo para departamento de divulgación (ver Apéndice F).

5 Pcs Procesador Dual core 3.0GHZ., 3 GB Memoria RAM pc1333, Disco duro 500 GB, DVD-RW 16x, Monitor 18.5" LED, sin software. Q.5,000.00 c/u

	Q.25,000.00
1 Cable Fire Wire	Q.150.00
1 Scanner HP 1200x600	Q. 1,000.00
1 Impresora Láser Monocromo	Q.3,500.00
1 Impresora Láser Color	Q.2,600.00
4 Impresoras de inyección Q300.00 c/u	Q. 1,200.00

TOTAL

Q. 33.450.00

b) Impresión del Manual de Funciones y Atribuciones del departamento de divulgación INAB

10 Folletos tamaño carta con portada y contraportada 16 páginas a full color impresión láser (tiro y retiro).

Q. 600.00

6.1.3 Evaluación

Se considera necesaria la realización de una investigación cualitativa del funcionamiento de la estructura organizativa propuesta en este proyecto, para el

departamento de divulgación INAB, tres meses después de su implementación, el carácter y diseño del estudio queda a discreción del equipo de trabajo institucional al que sea asignado.

6.2 Actividades e Implementación

a) Charla sobre el Manual de protocolo y guía corporativa INAB

Hubo seguimiento de parte de la directora del departamento sobre el manual diseñado, por medio de correo electrónico y visitas a la institución en las que se establecieron los lineamientos de protocolo y se obtuvo información sobre los tipos de ceremonias en las que participaba el instituto.

Se realizó una charla sobre la utilización del *Manual de protocolo y guía corporativa INAB* a los miembros del departamento de divulgación.

Participantes	Equipo del departamento de divulgación INAB
Fecha	18 de noviembre de 2011
Duración	40 minutos 9:00 a 9:40
Lugar	departamento de divulgación
Contenido	Utilización del manual y resolución de dudas.
Metodología	Proyección del manual por medio de diapositivas.
Materiales	Recursos institucionales: cañonera, computadora.

6.2.1 Resultados esperados

- c. A partir de la ejecución de la nueva estructura organizacional, dar una herramienta a los comunicadores regionales como referencia logística en la realización de los eventos que deben gestionar.
- d. Trabajar a nivel interregional los mismos criterios de procedimientos e imagen gráfica institucional, para poder posicionar la imagen institucional a nivel nacional.

6.2.2 Costos

Impresión del Manual para Eventos y Guía Corporativa INAB

10 Folletos tamaño carta con portada y contraportada 26 páginas a full color impresión láser (tiro y retiro).

Q. 800.00

6.2.3 Evaluación

Se recomienda la realización de una investigación cualitativa sobre la utilización del manual para eventos y guía corporativa INAB tres meses después haber sido asignados los comunicadores regionales y haberseles entregado el manual como parte de la implementación de la estructura del Departamento de Divulgación INAB, el carácter y diseño del estudio queda a discreción del equipo investigador asignado por el INAB.

HALLAZGOS

1. La inexistencia de gestores regionales en comunicación afecta las relaciones y convocatoria con los medios de comunicación departamentales y se restan oportunidades de divulgación local.
2. No hay investigación sobre los públicos diferenciados de las direcciones regionales, por la falta de gestores en comunicación que realicen esos estudios para que enfoquen y den seguimiento a las estrategias comunicacionales con esos criterios.
3. Falta enfoque multicultural en los materiales divulgativos, como videos educativos sobre cultura forestal, que deberían estar subtítulos para los públicos y organizaciones comunitarias a los que van dirigidos en las direcciones regionales.

CONCLUSIONES

En la investigación se pudo observar que la falta de coordinación entre las direcciones regionales puede postergar los resultados de las acciones de divulgación que se realizan desde el departamento metropolitano, sobre todo en la gestión de espacios que debe realizarse directamente en cada región.

La actual estructura organizativa del departamento de divulgación no reúne a todos los especialistas necesarios para la elaboración de productos comunicacionales para poder promover las actividades de INAB.

La falta de comunicadores regionales en las direcciones permitiría descentralizar parte de las funciones del Depto. que se hacen a distancia y sin el apoyo del personal suficiente para cubrir las demandas comunicacionales de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- BENAVIDES PAÑEDA, Javier *Administración*. Mexico. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. 354 pp.
(2004).
- BLANCHARD, Ken *Empowerment*. Bogotá, Colombia. Grupo Editorial Norma S.A. 124 pp.
(1997).
- DUBRIN Andrew *Comportamiento Organizacional*. México. International Thomson Editores C.V. 359 pp.
(2003).
- REARDON Kathleen *La persuasión en la Comunicación. Teoría y contexto*. Barcelona, España. Ediciones Paidós Ibérica S.A. 296 pp.
(1991).

Tesis

- ARREDONDO, V. *Estrategia de Gestión para la Comunicación Organizacional en la Dirección de Cooperación Nacional e Internacional -DICONIME- del Ministerio de Educación*. Maestría en Comunicación Organizacional. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. 177 pp.
(2010).
- CUYUCH, Moisés. *Estrategia de Comunicación para el área de Distribution System, región Nor-Occidente 1 de Tigo*. Maestría en Comunicación Organizacional. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. 100 pp.
(2010).

MARROQUÍN, Irma *Estrategia de Comunicación para el departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.* Maestría en Comunicación Organizacional. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. 163 pp.
(2010).

Leyes

Asociación Centroamericana para el Desarrollo Humano “Hombres de Maíz”.
Ley forestal Decreto Legislativo Número 101-96. Instituto Nacional de Bosques Ed. Mayo
1998.

Videos

GONZÁLEZ R, PAREDES E. *Año Internacional de los Bosques.* (DVD).
(Producción Realización)
(2011).

APÉNDICE

Apéndice A

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Guatemala, 01 de septiembre de 2011.

Ingeniero
Josué Iban Morales Dardón
Gerente
INAB
Presente.

Ingeniero Morales:
Saludándolo nos permitimos presentar a la Licda. **Norma Yurié Ordóñez Pineda**, con carné No. **100019541** es estudiante de Maestría en Comunicación Organizacional, quien ha solicitado poder realizar su Práctica Profesional Supervisada, PPS, en tan prestigiosa Institución.

Dicha práctica entre sus objetivos tiene el de proponer una estrategia comunicacional, por lo que el tiempo de duración de la misma será a partir de la presente fecha, finalizando la misma en el mes de octubre de 2011.

Agradeciendo su colaboración le sugiero enviar su visto bueno por medio de una carta de aceptación de la Licda. Norma Yurié Ordóñez Pineda

Cordialmente;

“Id y enseñad a todos”

Ms. C. Joaquín Medina
Coordinador
Maestría en Comunicación Organizacional

c.c. archivo

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN "USAC"
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
DIRECCION

Apéndice B



**Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Organizacional**

Cuestionario

Solicitamos su colaboración para responder el siguiente cuestionario que tiene la finalidad recabar información acerca de la comunicación organizacional de INAB. Los datos serán manejados de manera confidencial.

Instrucciones: Por favor lea cuidadosamente y marque con una X las respuestas que considere acertadas sin dejar respuestas en blanco. Gracias por su cooperación.

Fecha: 3-10-2011

Departamento donde trabaja: FOMENTO FORESTAL INAB

Región: U.

1. ¿A través de que medio se entera de las actividades que realiza INAB?

Página web Trifoliales Volantes _____

Prensa _____ facebook _____ No sabe _____

2. ¿Sabe quiénes realizan los trifoliales y videos educativos de INAB?

Si No _____

Quiénes: Divulgación Forestal y Departamentos y Unidades técnicas del INAB.

3. ¿Ha visitado la página web de INAB? ¿Qué otra información cree que debería incluir la página?

Si No _____

Cuál: Listados de Regentes Forestales por Región

4. ¿Sabe quien administra la página web de INAB?

Si No _____

Quién: Informática del INAB.

5. ¿Sabe qué tareas realizan las personas del Depto. de Divulgación INAB?

Redactar cartas Hacer informes Relaciones Públicas
Publicidad Materiales Impresos No sabe _____

6. ¿Qué personas son necesarias en un departamento de comunicación como el de Divulgación INAB?

Periodistas _____ Diseñadores Gráficos Comunicadores
Secretarias _____ Informáticos _____ No sabe _____

7. ¿Existe una persona responsable de divulgar los materiales de INAB en las oficinas regionales?

Si No _____

Cual es su cargo: Director Técnico

8. ¿Cómo se divulgan las actividades de INAB en las oficinas regionales?

Por medio de Charlas, Triptiars, capacitaciones

9. ¿Para qué considera que sirve la coordinación entre departamento de Divulgación y las oficinas regionales?

Para gestionar espacios de divulgación

Propiciar la constitución de organizaciones comunitarias

Para distribuir materiales educativos

Dar seguimiento a las actividades del Depto. de Divulgación

Para establecer relaciones públicas con las municipalidades

No sabe _____

10. Considera necesaria la implementación de un coordinador regional que le de seguimiento a las estrategias del departamento de Divulgación INAB?

Si No

Por

qué: Para descentralizar esta actividad y que sea más funcional

11. ¿Cree que es importante darle un enfoque multicultural a los materiales que se distribuyen en las regionales?

Si No

Por

qué: Para que este material sea entendido por las diferentes etnias a nivel nacional

12. ¿Cómo cree que debería de coordinarse el departamento de Divulgación con las diferentes áreas de trabajo del INAB?

Planificando el trabajo de divulgación con las diferentes unidades técnicas y Regionales conjuntamente.

Apéndice C

TITULO II DEL ORGANO DE DIRECCION Y ENCARGADO DE LA APLICACION DE ESTA LEY

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 5. Creación. Se crea el Instituto Nacional de Bosques que podrá abreviarse INAB e indistintamente como el Instituto, para designaciones en esta ley con carácter de entidad estatal, autónoma, descentralizada, con personalidad jurídica, patrimonio propio e independencia administrativa, es el órgano de dirección y autoridad competente del sector Público Agrícola, en material forestal.

ARTICULO 6. Atribuciones. Son atribuciones del Instituto Nacional de Bosques las siguientes:

- a) Ejecutar las políticas forestales que cumplan con los objetivos de esta ley.
- b) Promover y fomentar el desarrollo forestal del país mediante el manejo sostenible de los bosques, la reforestación, la industria y la artesanía forestal, basada en los recursos forestales y la protección y desarrollo de las cuencas hidrográficas.
- c) Impulsar la investigación para la resolución de problemas de desarrollo forestal a través de programas ejecutados por universidades y otros entes de investigación.
- d) Coordinar la ejecución de programas de desarrollo forestal a nivel nacional.
- e) Otorgar, denegar, supervisar, prorrogar y cancelar el uso de las concesiones forestales, de las licencias de aprovechamiento de productos forestales, fuera de las áreas protegidas.
- f) Desarrollar programas y proyectos para la conservación de los bosques y colaborar con las entidades que así lo requieran.
- g) Incentivar y fortalecer las carreras técnicas y profesionales en materia forestal.
- h) Elaborar los reglamentos específicos de la institución y de las materias de su competencia, e,
- i) Las demás atribuciones que le correspondan, conforme la presente ley y otras disposiciones que le sean aplicables.

ARTICULO 7. Relaciones Laborales. Las relaciones laborales de los funcionarios, empleados y demás personal del INAB, quedarán sujetas a lo establecido en un Reglamento Interno de carácter civil, V no por la Ley de Servicio Civil.

ARTICULO 8. Apoyo de las Municipalidades. Las Comisiones de Medio Ambiente de las Municipalidades con delegación específica del Alcalde, serán las encargadas de apoyar al Instituto Nacional de Bosques en la aplicación de la presente ley y su reglamento, en ningún caso serán instancias de decisión, a excepción de las disposiciones contempladas en la presente ley.

Para el efecto las municipalidades deberán:

- a) Apoyar al INAB en el cumplimiento de sus funciones.

- b) Coadyuvar en la formulación y realización de programas educativos forestales en su municipio; y,
- c) Ser portavoces en sus comunidades de las políticas, estrategias y programas que el INAB diseñe para su municipio.

Apéndice D

Manual de funciones y atribuciones del departamento de divulgación



Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación INAB



2 Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB-

ÍNDICE

DEPARTAMENTO DE DIVULGACIÓN FORESTAL.....	3
DIRECTOR(A) REGION I (METROPOLITANA).....	4
PERIODISTA/REDACTOR.....	6
DISEÑADOR GRÁFICO/DISEÑADOR WEB.....	8
PRODUCTOR (FOTÓGRAFO Y CAMARÓGRAFO, EDITOR).....	10
ASISTENTE.....	12
COMUNICACIÓN TERRITORIAL.....	14
COMUNICADOR REGIONAL.....	14
ORGANIGRAMA.....	16



Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB- 3

DEPARTAMENTO DE DIVULGACIÓN FORESTAL

Propósito

Crear estrategias y planes de comunicación para divulgar la información institucional, eventos, actividades y campañas educativas realizadas por INAB a través de productos impresos, audiovisuales y radiales así como la gestión de espacios para la promoción y distribución de los materiales en las regiones.

Dentro de las actividades principales del departamento cuenta con la ejecución de estrategias de comunicación como parte del Fomento de la cultura forestal por medio de:

1. Charlas
2. Montajes de eventos
3. Relación con los regionales
4. Relaciones Públicas
5. Montaje de Talleres
6. Coordinación interinstitucional
7. Listado de contactos
8. Actualización Blog INAB
9. Actualización Facebook INAB
10. Spots radiales
11. Videos Educativos
12. Separatas, foliares.
13. Materiales capacitaciones
14. Materiales educativos y de sensibilización
15. Relaciones con los medios
16. Materiales impresos para las sedes.



4 Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB-

PUESTO
DIRECTOR(A) REGION I (METROPOLITANA)

CUALIFICACIONES Y HABILIDADES

- Licenciado(a) en Ciencias de la Comunicación o afines.

EXPERIENCIA PROFESIONAL GENERAL

- Profesionales con experiencia laboral de 7 años en puestos similares.
- Conocimiento de trabajo en el sector estatal y gubernamental, con autoridades locales a todo nivel.
- Manejo de programas de edición de texto.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

- Planear, dirigir y controlar estrategias de comunicación.
- Evaluación, coordinación de la compilación y verificación del contenido de todos los materiales para divulgación.
- Elaborar planes de comunicación de materiales de acuerdo al directorio.
- Evaluar las políticas y actividades de información, difusión y comunicación.
- Coordinar acciones protocolarias y logística de eventos.
- Promover espacios para la información institucional y para su divulgación en los medios de comunicación, y darle el seguimiento correspondiente.
- Coordinar la organización de campañas de difusión, actividades y eventos, que promueva INAB.
- Gestión de patrocinios.
- Manejo de relaciones públicas con las otras regionales y coordinación de campañas con las mismas.



Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB- 5

- Vinculación con los coordinadores de comunicación regional.
- Programación de eventos que deben cubrirse en coordinación con la dirección de INAB.
- Coordinar el diseño y distribución de publicaciones necesarias para la realización de actividades de las demás unidades administrativas de INAB.
- Relaciones públicas con organismos gubernamentales y no gubernamentales.
- Generación de vínculos interinstitucionales, gubernamentales y profesionales tanto a nivel local como internacional.
- Control de la imagen institucional en todas sus variables.

HABILIDADES

- Capacidad administrativa y persuasiva.
- Capacidad analítica y de síntesis.
- Diseño y logística de eventos.
- Expresión oral y relaciones públicas.
- Habilidades publicitarias.
- Trabajo en equipo.
- Compromiso y alto servicio.

REQUISITOS

- Conocimientos básicos en temas ambientales.
- Excelente redacción y ortografía.
- Disponibilidad de tiempo para viajar.



6 Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB-

**PUESTO
PERIODISTA/REDACTOR**

CUALIFICACIONES Y HABILIDADES

- Profesional universitario graduado en ciencias de la comunicación o periodismo.
- Experiencia Profesional General
- Experiencia mínima de 2 años en la realización de reportajes periodísticos y artículos de prensa para medios de comunicación social.
- Experiencia Profesional Específica
- Experiencia consistente y comprobada en realización de reportajes gráficos periodísticos.
- Experiencia en técnicas y géneros periodísticos.
- Experiencia en publicaciones periodísticas de diferente temática.
- Persona organizada, disciplinada y acostumbrada a trabajar bajo presión, con equipos multi-disciplinarios.
- Conocimiento en realización de guiones audiovisuales y radiales.
- Experiencia mínima de 3 años en elaboración de materiales de comunicación y visibilidad, dirigidos a diferentes grupos meta.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

- Redacción de material producto de la cobertura de eventos; reportajes, guiones de documentales, spots de radio y TV. redacción de boletín mensual e información para página web.
- Agenda actualizada de los eventos programados.
- Corrección y revisión de artículos, reportajes que serán editados en materiales de divulgación del departamento.
- Monitoreo de noticieros de TV., radiodifusión, medios



Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB- 7

electrónicos de comunicación, obtención de videos relacionados y artículos de prensa, así como, evaluar la información que se difunde en los medios de comunicación, relacionada con INAB archivarla y clasificarla.

- Convocatoria a los medios de comunicación y realización de ruedas de prensa.
- Relación con unidades internas y medios de comunicación.
- Asegurar el envío y entrega de información oficial a las redacciones de los diferentes medios de comunicación, teléfono o correo electrónico.
- Comunicación y Relaciones públicas con las regionales.
- Redacción de publicaciones necesarias para la realización de actividades de las demás unidades administrativas de INAB.

HABILIDADES

- Capacidad analítica y evaluativa de medios informativos.
- Capacidad Logística para eventos.
- Alto nivel de comprensión de lectura.
- Manejo de programas de edición de texto.
- Excelente redacción y ortografía.
- Análisis y corrección de información.
- Expresión oral y relaciones públicas.
- Compromiso y alto servicio.
- Sensibilidad estética y periodística.
- Trabajo en equipo.

REQUISITOS

- Dominio de técnicas informativas en medios de comunicación social.
- Técnicas de lenguaje escrito.
- Conocimientos básicos en temas ambientales.



8 Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB-

**PUESTO
DISEÑADOR GRÁFICO/DISEÑADOR WEB**

CUALIFICACIONES Y HABILIDADES

- Educación a nivel técnico universitario en Diseño Gráfico o similar.

EXPERIENCIA PROFESIONAL GENERAL

- Profesionales con un mínimo de 1 año de experiencia laboral en Diseño Gráfico.

EXPERIENCIA PROFESIONAL ESPECÍFICA

- Experiencia en diagramación, diseño editorial y artes finales. Adobe PhotoShop, Adobe Indesign, Frehand, Corel y otros programas de diseño afines.
- Experiencia diseño web y multimedia. Adobe Dreamweaver, Adobe Flash.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

- Diseño y diagramación de materiales de divulgación para uso interno y para distribución de los centros regionales.
- Diseño de publicaciones necesarias para la realización de actividades de las demás unidades administrativas de INAB.
- Realización de diseño, administración y actualización de página web, actualización de facebook y blog INAB.
- Publicación y diseño de boletín electrónico mensual.
- Realización de CDs interactivos educativos para capacitaciones.
- Diseño gráfico de campañas promocionales, actividades y cobertura de eventos con el fin de publicitar la imagen de la institución.
- Agenda actualizada de los eventos programados.



Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB- 9

- Diseño gráfico para materiales audiovisuales como videos institucionales entre otros.
- Diseño de material educativo y divulgativo de la institución.

HABILIDADES

- Producción de material impreso y diseño editorial.
- Diseño de páginas web y materiales multimedia e interactivos.
- Manejo de programas de diseño gráfico y diseño web.
- Trabajo en equipo.
- Disciplinado
- Sensibilidad estética y creatividad

REQUISITOS

- Adobe Photoshop CS5.
- Adobe Indesign CS5
- Adobe Ilustrador CS3
- Adobe Dreamweaver CS5
- Adobe Flash CS5.
- Frehand, Corel
- Conocimientos básicos en temas ambientales.



10..... Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB-

PUESTO PRODUCTOR (FOTÓGRAFO Y CAMARÓGRAFO, EDITOR)

CUALIFICACIONES Y HABILIDADES

- Estudiante de último año de periodismo, locución, producción de radio y tv. con experiencia en periodismo y fotografía profesional.

EXPERIENCIA PROFESIONAL GENERAL

- Experiencia mínima de 2 años en la realización de reportajes periodísticos para medios de comunicación social.
- Experiencia mínima de 2 años en elaboración de materiales de comunicación y visibilidad, dirigidos a diferentes grupos meta.
- Conocimiento de trabajo en el sector estatal y gubernamental, con autoridades locales a todo nivel (no indispensable).
- Persona organizada, disciplinada y acostumbrada a trabajar bajo presión, con equipos multidisciplinarios.
- Experiencia en comunicación social y producción audiovisual.
- Manejo de Redes sociales

EXPERIENCIA PROFESIONAL ESPECÍFICA

- Experiencia consistente y comprobada en realización de reportajes gráficos periodísticos.
- Experiencia en técnicas y géneros periodísticos.
- Experiencia en montaje de exposición fotográfica.
- Manejo de sistemas informáticos en ambiente Windows, edición de sonido y de video.
- Experiencia en montaje de eventos.
- Diseño y ejecución de documentales para campañas de información y sensibilización social.



Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB- 11

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

- Registro fotográfico y/o videográfico de los eventos.
- Producción y edición de videos institucionales, entrevistas, reportajes, spots TV y edición de audio para campañas radiales.
- Locución de materiales radiales.
- Apoyo fotográfico para materiales de divulgación o algún producto comunicacional específico solicitado al departamento.
- Clasificar el material de cobertura de eventos para archivarlo y usarlo posteriormente.
- Expresión oral y relaciones públicas.
- Agenda actualizada de los eventos programados.
- Montaje de eventos.

HABILIDADES

- Manejo de equipo y software para producción y edición de audio.
- Manejo de equipos fotográficos profesionales y digitales.
- Manejo de equipo audiovisual y edición por computadora.
- Seguimiento de guiones audiovisuales y radiales.
- Sensibilidad estética y periodística.
- Selección y archivo de material audiovisual y radial.
- Compromiso y alto servicio.

REQUISITOS

- Manejo instalación y mantenimiento de materiales y equipos técnicos para cobertura de información.
- Adobe premiere CS5 o programas afines.
- Adobe After Effects CS5.
- Adobe Soundbooth CS5.
- Excelente dicción.
- Disponibilidad de tiempo para viajar.
- Conocimientos básicos en temas ambientales.



12..... Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB-

PUESTO ASISTENTE

CUALIFICACIONES Y HABILIDADES

- Graduado a nivel medio de secretariado y estudiante universitario administración o carrera afín.

EXPERIENCIA PROFESIONAL GENERAL

- Con un mínimo de 3 años de experiencia laboral en puestos similares.
- Manejo de programas de edición de texto y hojas electrónicas (Office).
- Manejo de Archivo.
- Administración gubernamental

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

- Redactar agenda actualizada de los eventos programados y socializarla al departamento.
- Recepción, manejo y archivo de correspondencia impresa y electrónica del departamento.
- Apoyo logístico de eventos.
- Apoyo en gestión de patrocinios.
- Apoyo en logística de distribución de publicaciones.
- Convocatoria de eventos a través de un listado de contactos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Solicitar cotizaciones para realizar materiales de divulgación y contratación de servicios y hacer los comparativos correspondientes.
- Redacción de documentos administrativos.
- Recepción de solicitudes de materiales de divulgación para uso interno INAB.
- Relaciones públicas con las otras regionales y los coordinadores de comunicación regional.
- Comunicación con organismos gubernamentales y no gubernamentales.



Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB- 13

HABILIDADES

- Compromiso y alto servicio.
- Actitud dinámica e iniciativa.
- Excelente redacción y ortografía.
- Capacidad Logística para eventos.
- Expresión oral y relaciones públicas.
- Trabajo en equipo.
- Disciplina.

REQUISITOS

- Disponibilidad de tiempo para viajar.
- Conocimientos básicos en temas ambientales.
- Excelente Presentación.



14..... Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB-

COMUNICACIÓN TERRITORIAL

4 COMUNICADORES REGIONALES

- 1) PARA REGIÓN II LAS VERAPACES Y REGIÓN III NOR-ORIENTE
- 2) PARA REGIÓN VI OCCIDENTE REGIÓN VII NOR OCCIDENTE
- 3) PARA REGIÓN IV SUR OCCIDENTE Y REGIÓN IX COSTA SUR
- 4) PARA REGIÓN VIII PETÉN

CUALIFICACIONES Y HABILIDADES

- Licenciatura o Estudiante de los últimos años de Ciencias de la Comunicación, Trabajo Social, Mercadeo o Carrera afín

EXPERIENCIA PROFESIONAL GENERAL

- Profesionales con un mínimo de 2 años de experiencia en el área de comunicación y/o relaciones públicas.
- Manejo de programas de edición de texto y hojas electrónicas.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

- Promover espacios y establecer contactos para la información institucional y para su divulgación en los medios de comunicación, y darle el seguimiento correspondiente.
- Registro fotográfico de los eventos.
- Agenda actualizada de los eventos programados.
- Gestión de patrocinios.
- Relaciones públicas con autoridades municipales y comunales y organismos gubernamentales y no gubernamentales.
- Manejo de relaciones públicas interregional y coordinación de campañas con las mismas.
- Logística de distribución de publicaciones educativas y de divulgación que envíe la dirección.
- Programación y organización de actividades y eventos de divulgación INAB.
- Redacción de material producto de la cobertura de eventos.
- Convocatoria a los medios de comunicación y realización de ruedas de prensa.



Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB- 15

- Propiciar la formación de organizaciones comunitarias.
- Gestionar espacios para la educación ambiental de la comunidad.
- Coordinación de actividades pedagógicas.

HABILIDADES

- Expresión oral y relaciones públicas.
- Liderazgo.
- Compromiso y alto servicio.
- Capacidad administrativa y persuasiva.
- Diseño y logística de eventos.
- Excelente redacción y ortografía.
- Manejo de grupos de diferentes edades.
- Capacidad para dirigir proyectos educativos y formativos.
- Habilidades Pedagógicas de servicio comunitario.
- Compromiso y alto servicio.
- Capacidad para negociar.

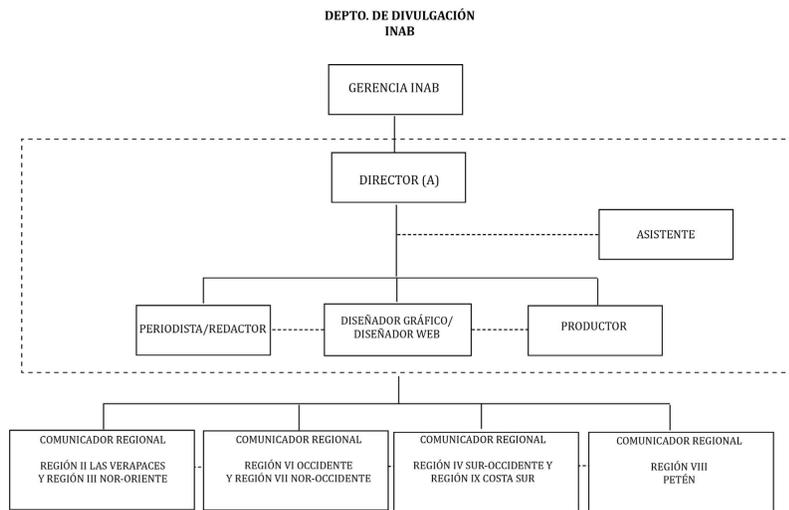
REQUISITOS

- Ser residente en el área regional.
- Disponibilidad de vehículo.
- Excelente Presentación
- Disponibilidad de tiempo para viajar.
- Conocimientos básicos en temas ambientales.



16..... Manual de Funciones y Atribuciones del Depto. de Divulgación -INAB-

ORGANIGRAMA





**Manual de Funciones y
Atribuciones del
Depto. de Divulgación
INAB**



2011



Apéndice E

Manual de protocolo y guía corporativa INAB

Manual de Protocolo y Guía Corporativa INAB



2 Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB-

Índice

Introducción.....	3
Protocolo.....	4
Clasificación de las Ceremonias.....	5
Ceremonias Institucionales:.....	5
Ceremonias Interinstitucionales:.....	5
Ceremonias Internacionales:.....	5
Ceremonias en comunidades:.....	6
Organización de ceremonias.....	7
Invitaciones formales.....	9
Precedencia.....	11
Organización de precedencias.....	12
Presidencia.....	12
Ubicación de invitados.....	13
La etiqueta.....	17
Vestuario informal.....	17
Traje formal o de noche.....	17
Vestuario semiformal.....	17
Trajes de etiqueta.....	17
Guía Corporativa para eventos.....	18
Papelería institucional para eventos.....	19
Tarjeta de presentación.....	19
Hoja Membretada.....	20
Sobre.....	21
Invitación.....	22
Carpeta.....	23
Plantillas para Diapositivas.....	24
Etiquetas para CDs y DVDs.....	25
Bibliografía.....	26



Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB- 3

Introducción

El presente manual pretende ser una guía para la realización de eventos corporativos de INAB que permita la coordinación entre las diferentes direcciones regionales en cuanto a la uniformidad de criterios en las ceremonias y actos públicos. Así como los lineamientos gráficos para la utilización de los materiales de apoyo en los eventos de diferente carácter en los que participa INAB.

El manual de protocolo y guía corporativa para eventos contribuirá al fortalecimiento de la imagen de la institución y su posicionamiento.



4 Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB-

Protocolo

Protocolo es la aplicación de las reglas correspondientes a las precedencias, la etiqueta, actos y ceremonias. Tiene la función de moderar espacios con respecto a los participantes en los actos, a quienes se les reconoce por medio de posiciones según las funciones que representan.

Una ceremonia se realiza por medio de reglas conforme ley o tradición a través de una serie de formalidades en los actos solemnes y de carácter público considerando las características del lugar y conforme el orden jerárquico y funciones y representatividad de los participantes.

Con el objetivo de mantener y fortalecer la imagen e identidad corporativa y proyección de INAB, el instituto se relaciona tanto a nivel metropolitano como regional y comunitario, para lo cual realiza acciones como la organización y participación en diversas actividades institucionales, internacionales, interinstitucionales y con comunidades.

En este mismo orden, reconoce, destaca y conmemora fechas, ocasiones especiales y a personas, a través de ceremonias y actos.



Clasificación de las Ceremonias:

Ceremonias Institucionales:

Son aquellas que involucran a INAB o a uno o más de sus Departamentos. Las ceremonias institucionales serán organizadas por la Unidad que corresponda, con apoyo del departamento de Divulgación.

Congresos Forestales
Aniversario Independencia de la patria
Aniversario INAB
Reconocimientos y Homenajes
Inauguración de obras de carácter institucional

Ceremonias Interinstitucionales:

Son aquellas que involucran a dos o más instituciones con el propósito de crear, mantener o estrechar vínculos y alianzas entre sí. Estas ceremonias serán responsabilidad de la Unidad directamente beneficiada con la vinculación, y las invitaciones serán cursadas por las máximas autoridades de las entidades involucradas. Son ceremonias interinstitucionales.

Expo Mueble
Planes de Acciones Interinstitucionales
Firma de convenios o acuerdos
Entrega de donaciones
Visitas protocolares
Lanzamiento/presentación de proyectos.

Ceremonias Internacionales:

Son los eventos en que participa INAB que implican la representación de otros países y de organismos internacionales.

Reuniones de Comisiones forestales internacionales
Sede de reuniones con organismos internacionales



6 Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB-

Ceremonias en comunidades:

Son las que forman parte del compromiso de INAB como parte de los programas de actividades forestales en las comunidades indígenas y la formación de organizaciones comunitarias.

Apoyo a comunidades indígenas
Reuniones con red de comunidades indígenas



Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB- 7

Organización de ceremonias

Previo a la realización de una ceremonia o acto, la unidad responsable del mismo deberá determinar fecha y hora de realización, considerando:

- Confirmar fechas y horarios de actividades de INAB que coincidan con las del evento.
- Reservar los lugares para los eventos, estacionamientos, equipos (audiovisual y otros) necesarios e instalaciones de dependencias a utilizar si es el caso.
- Establecer el objetivo de la realización de la ceremonia.
- Estimar un tiempo de planificación necesario para cumplir con las actividades predeterminadas.
- Consultar la agenda de las autoridades, cuya asistencia se considere oportuna.
- Una vez establecidas la fecha y hora de la ceremonia, la unidad organizadora deberá:
- Definir el listado de invitados, con respecto al objetivo, carácter y naturaleza de la ceremonia.
- Enviar propósito de invitación por escrito a autoridad invitada, considerando si ésta tendrá participación y definir la temática que deberá desarrollar.
- En caso que se desee invitar a autoridades de gobierno la invitación deberá ser suscrita por el Gerente.
- Las invitaciones deben ser redactadas correctamente, utilizando la imagen corporativa de INAB, indicando teléfono designado para la confirmación.



8 Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB-

La invitación se enviará no menos de 10 días hábiles antes del evento y su elaboración y distribución estará a cargo del Depto. de Divulgación.

Responsabilidades:

- Determinar y reservar lugar de realización de la actividad, en base a naturaleza de la ceremonia y categoría del acto y de los invitados. Es conveniente tener claridad sobre el número de invitados, para su correcta ubicación en el espacio.
- Establecer necesidad de amplificación y equipos audio-visuales.
- Informar a los encargados de relaciones públicas con los medios.
- Confirmar la asistencia/inasistencia de invitados.
- Contactar al personal de apoyo para confirmar asistencia y atender la recepción y ubicación de invitados.
- Determinar si existen otras necesidades de materiales, diplomas o reconocimientos.
- Diseño de programa para el evento.
- Determinar maestro de ceremonia.
- Reservar estacionamientos para invitados.
- Preparar vocativos para autoridades.
- Revisar todo lo relacionado con los ornamentos, cubiertos, banderas etc.
- Determinar el contrato y los espacios designados para el banquete o cóctel.



Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB- 9

Invitaciones formales

La invitación debe tener un diseño elegante y formal, sin exceso de colores, , debe estar impresa en un papel de buena calidad, el logotipo de INAB puede ir en sello de agua a dos sola fintas verde y dorado o grabado. Puede ser con una sola parte o de dos partes con texto e información anexa en la parte de adentro.

El texto debe ser redactado en tercera persona con la información de quien invita (nombre completo), motivo, lugar fecha y hora. No debe exceder de os tipos de letra.

Nombre del Anfitrión o Anfitriones
Cargo y Nombre de la Empresa
Tiene el honor de invitar
Se especifica el motivo de evento
Los anexos, incluyen información adicional que pudiera ser necesaria en casos especiales.



10..... Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB-

Tratamiento de los agentes diplomáticos acreditados ante el gobierno de Guatemala al dirigirse a los funcionarios guatemaltecos

Cargo	Tratamiento de Nacional a Nacional	Tratamiento de Extranjero a Nacional
Ministros de Estado Secretarios de Estado Comisionados Presidenciales	Señor Señora	Excelentísimo Señor Excelentísima Señora
Altos Funcionarios de Gobierno Alcaldes Gobernadores Otros	Señor Señora	Honorable Señor Honorable Señora
Diputados del Honorable Congreso de la República	Honorable Señor Honorable Señora	Honorable Señor Honorable Señora
Magistrados de la Honorable Corte Suprema de Justicia	Honorable Señor Honorable Señora	Honorable Señor Honorable Señora
Magistrados de la Honorable Corte de Constitucionalidad	Honorable Señor Honorable Señora	Honorable Señor Honorable Señora
Magistrados del Honorable Tribunal Supremo Electoral	Honorable Señor Honorable Señora	Honorable Señor Honorable Señora
Magistrados de las Honorable Cortes de Apelaciones	Honorable Señor Honorable Señora	Honorable Señor Honorable Señora
Jueces del Organismo Judicial	Honorable Señor Honorable Señora	Honorable Señor Honorable Señora

Tratamiento de los agentes diplomáticos acreditados ante el gobierno de Guatemala al dirigirse a los funcionarios guatemaltecos.	
A los Presidentes de los Organismos del Estado, Vicepresidente de la República y a los Ministros	Excelencia o Excelentísimo
A los funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores	El que les corresponda según la equivalencia especificada en el artículo No. 25 de Ley del Ceremonial Diplomático
A los Embajadores y Ministros Plenipotenciarios	Excelencia o Excelentísimo
A los Ministros Consejeros, Consejeros, Secretarios y Agregados	Señoría u Honorable



Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB- 11

Precedencia

Es una parte del ceremonial que consiste el reconocimiento de la preeminencia de una jerarquía sobre otra, determina la ubicación de las jerarquías dentro de una estructura de los estados y el ámbito internacional. Dependen del acto oficial o solemne del cual se trate.

En cada país existe una lista de precedencia en la que están previamente establecidas las jerarquías y sus equivalencias entre las autoridades civiles, eclesiásticas, diplomáticas, militares, etc.

Para los altos funcionarios nacionales civiles y militares, regirá en las ceremonias y actos oficiales, el orden de precedencia siguiente:

- Presidente de la República
- Vicepresidente de la República
- Presidente del Organismo Legislativo
- Presidente del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia
- Presidente de la Corte de Constitucionalidad
- Presidente del Tribunal Supremo Electoral
- Diputados Integrantes de la Junta Directiva del Congreso de la República
- Ministros y Secretarios de Estado
- Diputados al Congreso de la República
- Procurador General de la Nación
- Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público.
- Contralor General de Cuentas
- Jefe del Estado Mayor del Ejército
- Magistrados de la Corte Suprema de Justicia
- Magistrados de la corte de Constitucionalidad
- Magistrados del Tribunal Supremo Electoral
- Viceministros de Estado
- Gobernador(es) Departamental(es)
- Alcalde(s) Municipal(es)
- Rector(es) de la(s) Universidad(es)



12..... Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB-

- Directores Generales
- Oficiales del Ejército
- Comisiones Oficiales
- Comisiones Particulares

Organización de precedencias

El evento debe ser precedido por la persona que lo organiza. El anfitrión debe ceder su puesto a otra autoridad de mayor rango o a un invitado de honor. A la derecha del anfitrión se situará el invitado de honor o autoridad correspondiente.

Según el orden de precedencia el sitio de honor es el de la derecha de la persona que ocupa la más alta jerarquía en el lugar donde se realiza el evento.

La persona a quien se dedica el acto es el invitado de honor, se ubicará siempre a la derecha del anfitrión, cualquiera que sea su rango o autoridad. El invitado de honor es el último en intervenir en el discurso.

Presidencia

Según el diccionario de la Real Academia Española, entre otras acepciones, presidencia es la persona o conjunto de personas que presiden algo.

La presidencia es el conjunto de personas que ocupan el lugar más preeminente y destacado de un acto.

En los actos oficiales la presidencia es ocupada por las primeras autoridades que asisten de acuerdo a las precedencias generales



Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB- 13

determinadas por el anfitrión en relación al lugar del evento y el número de participantes.

Cuando hay una presidencia con mesa directiva, que por lo general es en actos formales o académicos, está conformada por los miembros de la presidencia y de los invitados que estarán al frente, ambos grupos deben estar sentados mientras dure el evento y el puesto central lo ocupará el anfitrión.

Ubicación de invitados

Mesa directiva con número impar: En este caso la presidencia ocupará el puesto central y luego el resto de los participantes de derecha a izquierda. Mayor rango al inicio y menor al final.



Mesa directiva con número par: Se ubica un centro imaginario y la presidencia se asigna a la derecha de ese punto y el resto de los participantes se colocan de derecha a izquierda respecto de ese punto.



14..... Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB-

Los símbolos del Estado

Se pueden utilizar los símbolos patrios de la República de Guatemala cuando necesite identificarse al anfitrión y cuando las instituciones lo autoricen.

Según las reglas del protocolo los símbolos del Estado se ordenan de mayor al menor rango. El puesto de honor lo ocupa la Bandera de la República de Guatemala a continuación, las correspondientes según el evento.

Los Ceremoniales a utilizarse para la Bandera Nacional, el Escudo Nacional y el Himno Nacional están regulados a través del Decreto número 104-97, Ley Normativa de la Bandera Nacional y del Escudo de Armas; para el Himno Nacional, el Decreto número 43-97 donde se indica su correcta utilización.

La Bandera Nacional y el escudo de armas medidas, colores y significados

Su forma es de un rectángulo con las dimensiones, verticales y horizontal de 5 por 8 a la regla de oro de la proporción estética, respectivamente.

Se establece que los colores de la Bandera Nacional son "azul y el blanco dispuestos en tres franjas verticales del mismo ancho; una azul en cada extremo y una blanca en medio. Al tono de azul que deberá utilizarse en su confección le corresponde el código ISCC-NBS177, y al blanco el código ISCC-NBS263 según la Sociedad Internacional del Color. En el centro de la franja blanca lleva el Escudo de Armas de la República, ocupando sus dos terceras partes para lograr dimensiones proporcionales."¹

Color blanco: pureza, paz, integridad, firmeza y luz.

Color azul: fortaleza, justicia, verdad y lealtad.



¹ Ley Normativa de la Bandera Nacional y del Escudo de Armas. Decreto del Congreso de la República de Guatemala número 104-97. Guatemala, 1997.

Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB- 15

Los significados de los símbolos en el Escudo de Armas:

- La espada: simboliza justicia y soberanía
- Las ramas de laurel: victoria
- El pergamino: inmortalidad de la fecha del nacimiento de la Patria
- El Quetzal: es símbolo de libertad

Precedencia de banderas.

La colocación de la Bandera de Guatemala con respecto a la de otras Naciones estará determinada por las normas y usos internacionales que rigen esta materia en las relaciones entre Estados, así como con las disposiciones y reglamentos internos de las organizaciones intergubernamentales y las conferencias internacionales. La Bandera de Guatemala ocupará un lugar de honor.

Ubicación de banderas

Dos banderas (par): La Bandera guatemalteca ocupará la derecha con respecto a la presidencia y la izquierda respecto del observador.



Tres banderas (impar): la tercera puede ser de otra empresa o país. La bandera guatemalteca ocupará la posición central.



16..... Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB-



Más de cuatro: orden alfabético por país, independiente si es una bandera nacional o institucional.



Escala de colocación de Banderas

1. Banderas Nacionales
2. Banderas de Organizaciones Internacionales
3. Banderas de Organizaciones Nacionales
4. Banderas de Confederaciones
5. Banderas de Federaciones
6. Banderas de Asociaciones
7. Banderas Empresariales



Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB- 17

La etiqueta

Son las costumbres con que nos desenvolvemos en los actos públicos, solemnes y en los diferentes ambientes.

Vestuario informal

Para el hombre, el vestuario informal consiste en pantalones tejados, camisas a cuadros o de colores lisos. En este caso queda excluido el uso de corbata.

Para la mujer, los pantalones tejados y bolsos menos formales, un calzado bajo y cómodo sobre todo cuando hay que asistir a eventos en espacios abiertos, en el campo como las reuniones en comunidades.

Traje formal o de noche.

En el caso del hombre, traje de color oscuro en las gamas de azul o negro, con la camisa blanca y corbata. Los zapatos deben ser negros.

Para la mujer, vestido tipo cóctel con el largo en torno a la rodilla y bolso tipo cartera.

Vestuario semiformal.

Para el hombre chaqueta y pantalón homogéneos en estilo, con camisa de un solo color y zapatos oscuros o negros.

Para la mujer, traje sastre bien combinado, la blusa debe ser formal al grado de formalidad de cada ocasión. Si es un vestido, el corte debe ser sobrio y la tela con forro. Las medias finas y el bolso no demasiado grande.

Trajes de etiqueta

Es un tipo de vestuario para determinados actos sociales y ceremonias muy formales y solemnes y por lo general su uso se indica en la invitación.



18..... Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB-

Guía Corporativa para eventos

El diseño del logotipo fue actualizado por INAB en 2008 consta de 3 colores dos pantones de verde y el negro.



ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
123456789,!"\$%&/()=?¿i

Tipo de letra Continuum



Papelería institucional para eventos

Se propone un diseño de imagen corporativa para los materiales que se utilicen en los eventos de INAB, con el objetivo de todos los elementos sigan la misma línea gráfica en las diferentes direcciones regionales y esto contribuya al fortalecimiento de la imagen visual de la organización.

Tarjeta de presentación



Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB- 21

Sobre



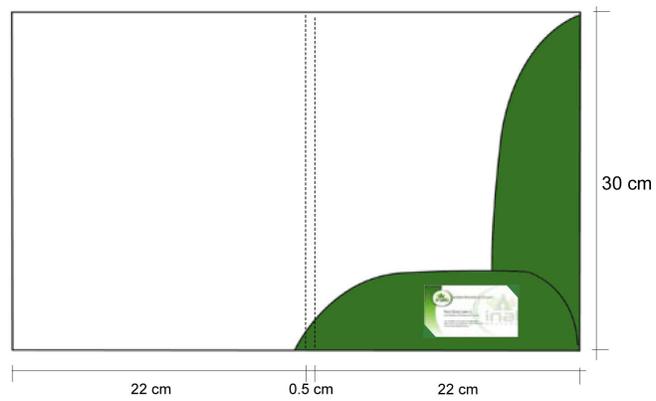
22..... Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB-

Invitación



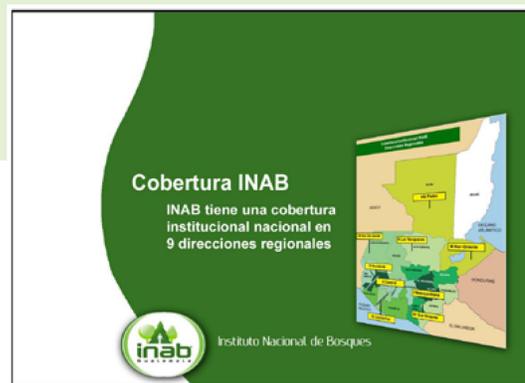
Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB- 23

Carpeta



24..... Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB-

Plantillas para Diapositivas



Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB- 25

Etiquetas para CDs y DVDs



Membrete



Nombre



26..... Manual de Protocolo y Guía Corporativa -INAB-

Bibliografía

Ley normativa de la Bandera Nacional y el Escudo de Armas. Decreto del Congreso Número 104-97. Guatemala, 1997.



Manual de Protocolo y Guía Corporativa INAB



2011



Apéndice G



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Esta coordinación hace del conocimiento de las autoridades universitarias, que la maestranda: NORMA YURIÉ ORDÓÑEZ PINEDA, ha cumplido a cabalidad con todos los requerimientos que el programa de estudios de postgrado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación requiere para la impresión de su trabajo de Práctica Profesional Supervisada, PPS, por lo que con esta fecha se autoriza LA IMPRESIÓN DE OCHO EJEMPLARES DE SU INFORME FINAL, mismos que deben ser prestados previo a su graduación.

Guatemala, 26 de noviembre 2011.

M.S.c. Joaquín Medina Bermejo
Coordinador
Maestría en comunicación Organizacional
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala