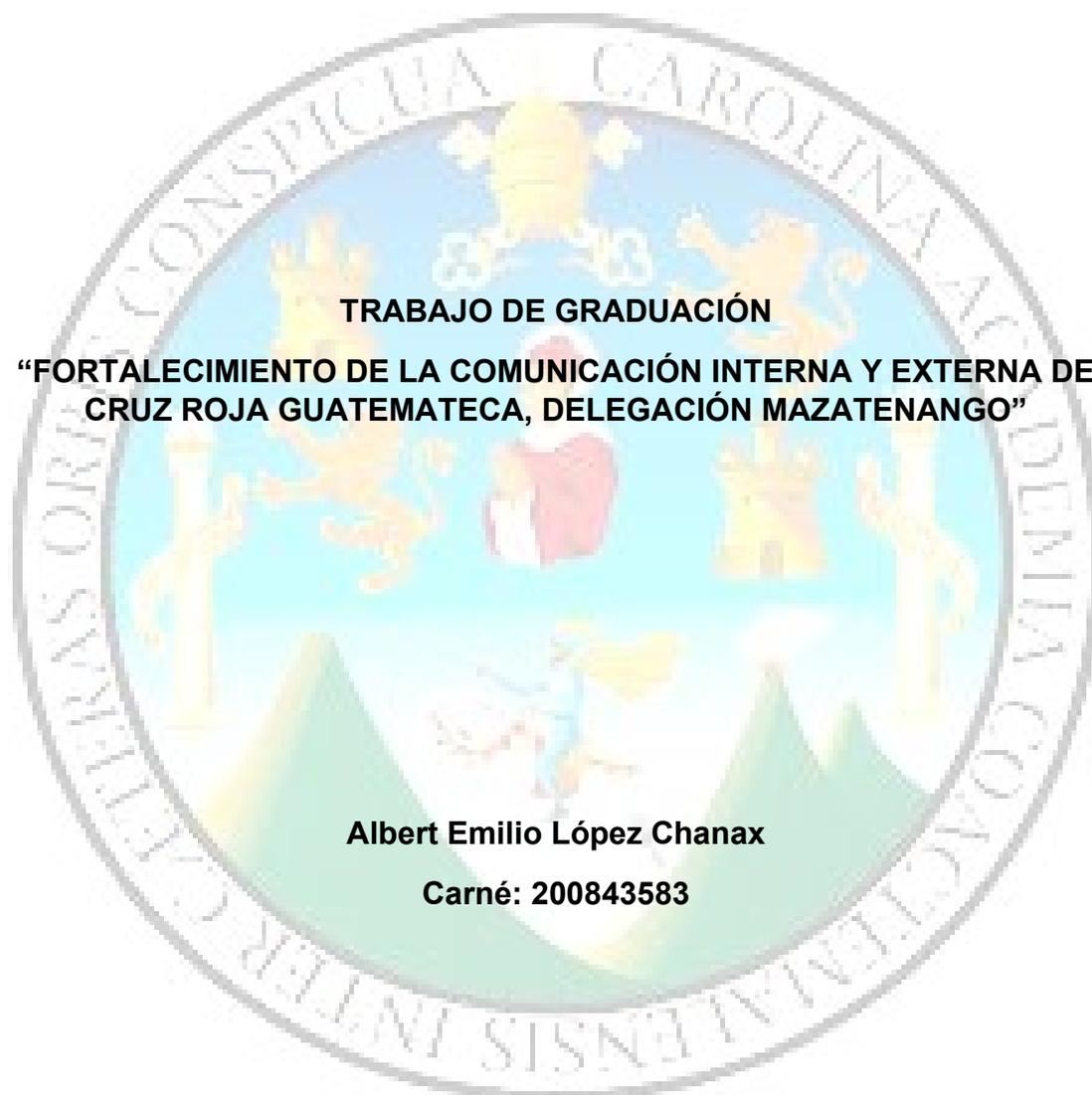


**UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE**

-CUNSUROC-

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PLAN FIN DE SEMANA



TRABAJO DE GRADUACIÓN

**“FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE
CRUZ ROJA GUATEMATECA, DELEGACIÓN MAZATENANGO”**

Albert Emilio López Chanax

Carné: 200843583

Mazatenango, Suchitepéquez septiembre 2021
UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE

-CUNSUROC-

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TRABAJO DE GRADUACIÓN

**“FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE
CRUZ ROJA GUATEMATECA, DELEGACIÓN MAZATENANGO”**

Trabajo de Graduación

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Albert Emilio López Chanax

Previo a optar al título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Revisor

MSc. Bryan Josué Torres Alvarado

Mazatenango, Suchitepéquez septiembre 2021

AUTORIDADES

DE LA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

MSc. Pablo Ernesto Oliva Soto

RECTOR EN FUNCIONES

Dr. Gustavo Enrique Taracena Gil

SECRETARIO GENERAL

CONSEJO DIRECTIVO

Lic. Luis Carlos Muñoz López

DIRECTOR

REPRESENTANTES DE PROFESORES

Dr. Reynaldo Humberto Alarcón Noruega

SECRETARIO

Lic. Vilser Josvín Ramírez Robles

VOCAL

REPRESENTANTE DE LOS GRADUANDOS

Lic. Vilser Josvin Ramírez Robles

VOCAL

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

TPA. Angélica Magaly Domínguez Curiel

VOCAL

PEM y TAE. Rony Roderíco Alonzo Solís

VOCAL

COORDINACIÓN ACADÉMICA

Dr. Mynor Raúl Otzoy Rosales

Coordinador Académico

Dr. Eddie Rodolfo Maldonado Rivera

Coordinador Carrera Licenciatura en Administración de Empresas

Lic. Edín Anibal Ortiz Lara

Coordinador de Licenciatura en Trabajo Social

MSc. José Norberto Thomas Villatoro

Coordinador de las Carreras de Pedagogía

MSc. Víctor Manuel Nájera Toledo

Coordinador Carrera Ingeniería en Alimentos

Ing. Agr. Luis Alfredo Tobar Píril

Coordinador Carrera Ingeniería Agronomía Tropical

MSc. Karen Rebeca Pérez Cifuentes

Coordinadora Carrera Ingeniería en Gestión Ambiental Local

Lic. Sergio Román Espinoza Antón

Coordinador de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario

Lic. José Felipe Martínez Domínguez

Coordinador de Área

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA

Del Centro Universitario de Suroccidente

MSc. Tanía Elvira Marroquín Vásquez

Coordinadora de las carreras de Pedagogía

MA. Heinrich Herman León

Coordinador Carrera Periodista Profesional y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

DEDICATORIA

A Dios

Por la salud y poder de discernimiento a través de los años de vida, a la vez de darme la oportunidad de alcanzar cada uno de los objetivos y planes benditos por él.

A mis Padres

Camilo López Velásquez y Jesús Francisca Chanax Chávez (Q.E.D.), por haberme enseñado el valor de la vida, educarme por el camino del bien y aprender a discernir entre lo malo y lo bueno. Hasta el cielo, va por ellos.

A mis Hermanos/as

Julio Ángel, Sulmi Emilsa y Francisca Nohemí, el triunfo es compartido, mi cariño, aprecio y agradecimiento por el apoyo que me han y seguirán brindando.

A mis Sobrinos/as

Jennifer Nohemí, Cristian Emanuel, Dulce Bella Flor, Julio Ángel, Darlyn Alejandra y Thiago Alexander, esta licenciatura alcanzada sea un incentivo para sus objetivos de vida a futuro y sepan que con perseverancia y esfuerzo se puede llegar a triunfar.

A mi Esposa

Decenia Marisely Vay García, bastión importante en este logro y por incentivar me a concluir mis estudios, a nivel licenciatura, sin el apoyo moral y psicológico esto no hubiese sido realidad. Gracias por ese apoyo incondicional.

A mi Hija e Hijo

Yuritzi Marisely y Albert Gael de apellidos López Vay, el grado académico obtenido sea un reto a superar y tener claro que a pesar de las adversidades, no existe excusa para lograr los objetivos.

A mis tíos/as

Maximiliano Chávez, Paula Pec y Estela Ordoñez, por estar conmigo en los momentos más difíciles de la vida, gracias por el apoyo brindado.

A Mis Compañeros/as

Éxito para cada uno de ellos y que los semestres compartidos que nos hermanaron no se terminen.

AGRADECIMIENTO

A mi casa de Estudio

Centro Universitario del Suroccidente CUNSUROC-USAC por ser parte de los que logramos cerrar una licenciatura en la universidad más grande y antigua de Guatemala. Y ahora más que nunca toca ejercer el lema ¡Id y enseñad a todos!

A mis Catedráticos

Por el carisma y sapiencia al impartir el pan del saber, por sus sabios consejos hoy llego a cerrar un ciclo de estudio, Dios les proteja y les de mucha salud.

A mi unidad de Práctica

Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango –CRGDM- benemérita institución que me brindó su apoyo para realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- y así lograr llegar a este peldaño universitario.

A mis Suegros

Mauro Vay Gonón y Juana Isabel García Sánchez, por el apoyo que me han brindado, este logro educativo es compartido con toda la familia Vay García.

A mis Primos/as

Por todo el apoyo brindado y en especial a Estela Chávez, por incentivar me a concluir mis estudios a nivel licenciatura.

A mis Amigos

Por el apoyo demostrado e instarlos a seguir y concluir sus sueños. Nunca es tarde para iniciar un proyecto de vida. Mi respeto y aprecio para cada uno de ustedes.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Autoridades	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Introducción.....	1
1. Diagnóstico	2
1.1 Objetivos	2
1.2 Metodología	3
2. Informe.....	5
2.1. Objetivos	5
2.2. Descripción general de la unidad de práctica	6
2.3. Informe de la o las estrategias de comunicación	7
2.4 Definición del problema.....	9
2.5 Justificación	9
2.6 Objetivos específicos	10
2.7 Materiales y Métodos	11
2.8 Presentación y Discusión de Resultados	12
Conclusiones.....	14
Recomendaciones.....	16
Referencias bibliográficas	18
Anexo 1. Organigrama de la Institución:	20
Anexo 2. Árbol del problema:	21
Anexo 3. Análisis Estadístico: Encuesta Interna	22
Anexo 4. Análisis Estadístico: Encuesta Externa	36
Anexo 5. Cronograma de Actividades:	50
Anexo 6. Propuestas	51
Anexo 6.1 Identificación de oficinas	51
Anexo 6.2 Banner y Vinílicas para Socializar los Servicios.....	53
Anexo 6.3 Misión y Visión	56
Anexo 7 Storyboard.....	58

	vi
Anexo 7.1 Spot Uno	58
Anexo 7.2 Spot Dos	59
Anexo 8. Material Ejecutado.....	61
Anexo 8.1 Rotulación de Oficinas	61
Anexo 8.2 Banner y Vinílicas	62
Anexo 8.3 Misión y Visión	63
Anexo 9. Guía para conferencia a la Prensa.....	64
Anexo 10. Actividad Varias.....	67
Anexo 11. Tabla de cotejo.....	72
Anexo 12. Entrevistas a profundidad.	74
Anexo 12.1 Entrevista a Víctor Alfonso Alvarado de León.....	74
Anexo 12.2 Entrevista a Julio Cabrera.....	77
Anexo 12.3 Entrevista a Edgar Iván Sosa Ortiz	80

Índice de Figuras

Figura 01 Organigrama Cruz Roja Guatemalteca.....	20
Figura 02 Árbol del problema.....	21
Figura 03 Sexo.....	22
Figura 04 Edad.....	23
Figura 05 Primera visita a Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango...	24
Figura 06 Decisión de utilizar los servicios de Cruz Roja Guatemalteca.....	25
Figura 07 Apreciación de servicios de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango.....	26
Figura 08 Recomendación de visita a Cruz Roja	27
Figura 09 Conocimiento de las instalaciones de Cruz Roja.....	28
Figura 10 Tiempo de espera para atención.....	29
Figura 11 Otros servicios que debe brindar Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango.....	30
Figura 12 Conocimientos de servicios CRGDM.....	31
Figura 13 Horarios de atención.....	32
Figura 14 Existencia de Cruz Roja Guatemalteca.....	33
Figura 15 Domicilio.....	34
Figura 16 Recomendación de usuarios a Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango.....	35
Figura 17 Sexo.....	36
Figura 18 Edad.....	37
Figura 19 Residencia.....	38
Figura 20 Conocimiento de Cruz Roja Guatemalteca.....	39
Figura 21 Ubicación de delegación.....	40
Figura 22 Conocimiento de servicios.....	41
Figura 23 Programa de voluntariado en CRGDM.....	42
Figura 24 Servicios a usar.....	43
Figura 25 Otros servicios	44
Figura 26 Programas secundarios de Cruz Roja.....	45

Figura 27 Cuerpo de socorro en casos de emergencias	46
Figura 28 Campaña de recaudación de fondos.....	47
Figura 29 Uso de medio de comunicación.....	48
Figura 30 Identificación de oficinas.....	50
Figura 31-32 Banner y vinílicas para socializar los servicios.....	52-53
Figura 33-34 Misión y visión.....	54-55
Figura 35-36 Spot 1 y 2.....	56-57
Figura 37 Rotulación de oficinas.....	58
Figura 38 Banner y vinílicas.....	59
Figura 39 Misión y visión.....	60
Figura 40 al 47 Actividades varias.....	64-67
Figura 48 Actividades de prevención.....	68

Índice de Tablas

Tabla 01 Sexo.....	22
Tabla 02 Edad.....	23
Tabla 03 Primera visita a Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango....	24
Tabla 04 Decisión de utilizar los servicios de Cruz Roja Guatemalteca.....	25
Tabla 05 Apreciación de servicios de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango.....	26
Tabla 06 Recomendación de visita a Cruz Roja.....	27
Tabla 07 Conocimiento de las instalaciones de Cruz Roja.....	28
Tabla 08 Tiempo de espera para atención.....	29
Tabla 09 Otros servicios que debe brindar Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango.....	30
Tabla 10 Conocimientos de servicios CRGDM.....	31
Tabla 11 Horarios de atención.....	32
Tabla 12 Existencia de Cruz Roja Guatemalteca.....	33
Tabla 13 Domicilio.....	34
Tabla 14 Recomendación de usuarios a Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango.....	35
Tabla 15 Sexo.....	36
Tabla 16 Edad.....	37
Tabla 17 Residencia.....	38
Tabla 18 Conocimiento de Cruz Roja Guatemalteca.....	39
Tabla 19 Ubicación de delegación.....	40
Tabla 20 Conocimiento de servicios.....	41
Tabla 21 Programa de voluntariado en CRGDM.....	42
Tabla 22 Servicios a usar.....	43
Tabla 23 Otros servicios.....	44
Tabla 24 Programas secundarios de Cruz Roja.....	45
Tabla 25 Cuerpo de socorro en casos de emergencias.....	46

Tabla 26 Campañas de recaudación de fondos.....	47
Tabla 27 Uso de medios de comunicación.....	48
Tabla 28 Cronograma de actividades.....	49

INTRODUCCIÓN

El documento que hoy se tiene a la vista es el trabajo de graduación, que se divide en dos partes: diagnóstico e informe, originado del Ejercicio Profesional Supervisado EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario del Suroccidente –CUNSUROC-, de la Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-, realizado en Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango CRGDM. El EPS se denominó “Fortalecimiento de la Comunicación Interna y Externa de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango

Una de las agrupaciones sociales más importantes son las organizaciones, las cuales no se forman accidentalmente ni espontáneamente, son creadas porque uno o más individuos perciben que la acción coordinada de un número de personas puede lograr algo que la acción individual no lo permite. Por esta razón en CRGDM la comunicación institucional debió encausarse en diferentes etapas y así lograr ejecutar las diferentes fases comunicacionales.

Las fases ejecutadas en la unidad de práctica fueron: diagnóstico, planificación y ejecución, cada una de ellas importantes para el desarrollo del programa del Ejercicio Profesional Supervisado dentro de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango. Se priorizó el dar a conocer su filosofía de trabajo, servicios que presta, promoción y divulgación del voluntariado y rotulación de sus distintas oficinas. Además de haber realizado varias conferencias a la prensa de Mazatenango y con ello se logró establecer un acercamiento con medios de comunicación que por años no veían a CRGDM como fuente noticiosa.

Con el trabajo desarrollado se fortaleció la comunicación interna y externa de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango. Hoy la institución tienen una mejor forma de divulgar los servicios que presta, promoción de su cuerpo de voluntariado, relación con la prensa y sus instalaciones están debidamente rotuladas, para una mejor orientación de todo aquel que visite la delegación.

1. Diagnóstico

Siendo Cruz Roja una institución de ayuda humanitaria, con reconocimiento a nivel nacional e internacional y con mucha proyección social, debía de encontrar los problemas de comunicación a lo interno y externo, de la delegación de Mazatenango. La observación fue una de las técnicas usadas para empezar el diagnóstico.

Se implementó una tabla de cotejo, donde la observación fue fundamental para llenar el mismo. Posteriormente se elaboraron dos cuestionarios, uno para los que visitaban CRGDM y otro para el público en general, este último se trabajó en diferentes calles de Mazatenango.

Teniendo identificado una base de problemas de comunicación, producto de las técnicas de investigación implementadas, en la fase del diagnóstico, se pasó a la planificación de cómo poder solucionar los principales fenómenos comunicacionales de la delegación.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo General

Fortalecer procesos de comunicación a nivel interior y exterior de Cruz Roja guatemalteca, Delegación Mazatenango.

1. 1.2 Objetivos Específicos

1. Divulgar los servicios que presta CRGDM.
2. Fortalecer la comunicación institucional.
3. Mejorar relación con Periodistas y Medios de Comunicación local.
4. Invitar a la población en general para que integren el cuerpo de voluntariado.
5. Crear una base de datos de periodistas de Mazatenango.

1.2 Metodología

Se utilizó el método mixto debido que implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema.

Hernández et. al. (2014, página 580), la técnica mixta representa lograr una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno.

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”.

“El método descriptivo se basa, con frecuencia en la meta del investigador y consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

Según Sabino (1992, página 47), el alcance descriptivo es uno de los tipos de investigación más frecuentes para los investigadores.

“Su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes”.

“La investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema”. El proceso cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos, aunque desde luego, es factible redefinir alguna fase. El proceso cualitativo es “en espiral” o circular, en el sentido de que las etapas interactúan y no siguen una secuencia rigurosa”.

La observación: estimula la curiosidad, impulsa el desarrollo de nuevos hechos y hace posible investigar el fenómeno directamente y sabiendo que las personas no son números exactos, la conducta radica en la relación con el entorno, experiencias, conocimientos y contextos que muchas veces, escapan del control.

Para esta tarea se utilizó una tabla de cotejo, y así poder trabajar el diagnóstico comunicacional.

Las primeras semanas del ejercicio profesional supervisado, sirvió para aplicar la técnica de observación, de la que derivó que las personas que visitaban Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango, no ubicaban cada una de las oficinas con que cuenta la institución, además de no saber cuáles eran los servicios que presta la delegación.

Entrevistas a profundidad: es una forma específica de interacción social, el investigador formula preguntas al entrevistado, a partir de cuyas respuestas habrán de surgir los datos de interés. Esta técnica ayuda a realizar las primeras aproximaciones y conocer de mejor forma el fenómeno, para ello se elaboró una guía de entrevista.

Para esta fase se realizaron tres entrevistas a profundidad, siendo los entrevistados: Administrador de la institución, Víctor Alfonso Alvarado de León; Coordinador de voluntariado, Julio Cabrera y al coordinador de juventud, Edgar Iván Sosa Ortiz.

Revisión de literatura: designa cualquier tipo o género de material que pueda suministrar información, es decir, el documento es un soporte material que contiene información. De esa cuenta se consultó y se obtuvo pesquisa relevante de cada uno de los legajos proporcionados por la delegación, lo que vino a enriquecer el trabajo de EPS.

Dentro de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango, existía muy pocos documentos que brindaran información sobre la institución. No había nada sobre su historia y su quehacer humanitario. Entre los que se logró, físicamente, consultar están: Estatutos de Cruz Roja Guatemalteca, Reglamento Nacional de Voluntariado, Cruz Roja Guatemalteca y Código de Ética y de Conducta de Cruz

Roja Guatemalteca y por último, un bosquejo brindado por un voluntario antiguo – Carlos Menchú- que contenía datos de fundación de CRGDM.

Encuesta: conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. La importancia que tiene este método de recolección de información a la hora de desarrollar una investigación.

Siendo secuencial y probatorio el método de investigación cuantitativa, se procedió a realizar una encuesta interna y otra externa, la que conllevó una primera fase; para ello fue necesario que durante una semana se abordara a toda persona que requería de los servicios que presta CRGDM, para esta acción se realizó el muestreo por conveniencia, de esa forma se plasmó la encuesta interna.

Otro tipo de cuestionario fue diseñado para conocer cuál era el concepto que el público en general manejaba de la institución, se deliberó durante varios días, y aplicando el muestreo aleatorio a personas que circulaban por diferentes calles de Mazatenango, se llenó la encuesta externa.

2. Informe

La trifase desarrollada en el ejercicio profesional supervisado -EPS- que fue desde el diagnóstico, planificación y ejecución del proyecto. Siguió los pasos que el normativo solicita y desde luego la oportuna asesoría del docente asignado para dicho trabajo.

2.1. Objetivos

2.1.1. Objetivo General

Detallar cómo se fortaleció la comunicación interna y externa en Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango CRGDM.

2.1.2. Objetivos Específicos

- Indicar qué técnicas de investigación se utilizaron para detectar cada uno de los problemas comunicacionales que padecía la delegación.
- Describir los pasos ejecutados para mejorar la comunicación interna y externa de CRGDM.
- Establecer actividades para solucionar la problemática dentro de la institución.

2.2. Descripción general de la unidad de práctica

Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango –CRGDM-, es una institución no lucrativa, de interés social y voluntario que presta auxilio a la población que se encuentre en riesgo o en desastre. Forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, cuyo fin es prevenir y aliviar el sufrimiento humano; proteger la vida y la salud de la persona humana, en particular en tiempo de conflicto armado y en otras situaciones de emergencia.

La delegación se encuentra en la 1ª. Avenida 3-51 zona 1, Mazatenango, Suchitepéquez. Su cobertura abarca San Francisco Zapotitlán, Samayac, San Pablo Jocopilas, Santo Domingo, Cuyotenango, San José la Máquina y Mazatenango. CRGDM se rige por siete principios fundamentales del movimiento internacional de Cruz Roja y Media Luna Roja (humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad).

Según información proporcionada por uno de los voluntarios más antiguos de CRGDM, Carlos Menchú y por medio de un bosquejo, mencionó que en el año de 1949 se formó un comité provisional, encabezado por el señor Agapito Álvarez, quien un año después (24 de mayo 1950, luego de emitirse certificación de constitución del comité de Cruz Roja Suchitepéquez, por el Gobernador Departamental, Coronel Álvaro Martínez) asume como el primer Presidente de Junta Directiva de Cruz Roja Mazatenango.

Corría el 23 de junio 1950 cuando la junta directiva decide alquilar un cuarto de la casa de doña Amelia Ruiz viuda de Gonzales, quien con un costo de Q.12.00 mensuales rentó dicho espacio. La oficina se encontraba en avenida dolores, zona 1 de Mazatenango, Suchitepéquez.

Cuatro meses después de constituida la Cruz Roja Suchitepéquez -CRS-, le fue entregada la primera ambulancia (10 de septiembre 1950) de parte de Cruz Roja Guatemalteca, cuyo acto se realizó en el parque central de Mazatenango y tuvo como padrino de ambulancia a Juan José Arévalo Bermejo, Presidente de la República de Guatemala.

Ya en octubre de 1954 toma posesión la segunda junta directiva, y asume como Presidente de dicho junta el señor Hugo Schwartz, y es bajo su gestión que se logra la construcción del edificio que hoy alberga a dicha delegación. Lamentablemente desde el 2016 la institución ha sido intervenida por sede central y desde ese año hasta la fecha carece de una junta directiva.

2.3. Informe de la o las estrategias de comunicación

Toda organización social tiene su propia forma de trabajar que la identifica, la caracteriza, la diferencia y le da imagen. Es ahí la importancia de una buena estrategia de comunicación para mantener y mejorar todas aquellas falencias que se detecten en este contexto.

En tal sentido, la comunicación aparece en el instante mismo en que la estructura social comienza a configurarse, justo como su esencial ingrediente estructural, y que donde no hay comunicación no puede formarse ninguna estructura social. En pocas palabras, se está en comunidad porque se pone algo en común a través de la "comunicación".

En una institución como Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango, con setenta años de servicio a la población y con sus altibajos, como cualquier otra institución, y justo en estos tiempos sufriendo de una intervención. El Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, vino a identificar varias falencias que resultaron del diagnóstico comunicacional, entre ellas que no había comunicación externa e interna.

La primera acción fue justificar qué podía hacerse a corto plazo, debido a que la institución estaba intervenida, y justo saber que el tema de estrategias de comunicación lo manejaba el Departamento de Comunicación –DECO-, con sede en ciudad Capital de Guatemala.

Se coordinó con DECO para el tipo de ayuda que brindarían y luego el trabajo de diagnóstico empezó a desarrollarse (plan de intervención y ejecución), como fases del Ejercicio Profesional Supervisado. Se entabló una estrategia interna que fue desde la socialización de los servicios que presta la delegación, dar a conocer su visión y misión, identificación de sus oficinas, una guía para conferencias de prensa, una base de periodistas del departamento y una encuesta con las personas que visitaron CRGDM del 20 al 24 de marzo 2017.

La estrategia externa conllevó documentar a través de fotografías las actividades que se hacían en los diferentes establecimientos educativos, estas se socializaban en la cuenta de Facebook que maneja el administrador de CRGDM, se hicieron dos spots, uno para convocar a la población a ser parte del cuerpo de voluntariado, y otro para que las personas conocieran el tiempo de existencia de la delegación y adjunto los servicios que presta la institución, además de tres conferencias a la prensa.

Los spots fueron divulgados, en la programación regular, en las dos redes de cable más importante que tiene el departamento de Suchitepéquez, Canal ATV de la empresa Dx e Intercable, canal 20.

2.4 Definición del problema

Una institución dependiente de las estrategias comunicacionales que emanan de sede central, de Cruz Roja Guatemalteca, ubicada en ciudad Capital y con el atenuante de estar intervenida desde el 2016, lo que menos tenía era promoción y publicidad del trabajo humanitario que desempeñaba, en pro del ciudadano.

A continuación se presenta un listado de los problemas de comunicación detectados en la institución.

- Inexistencia de oficina de comunicación social.
- Carencia de documentación que brinde información de la delegación.
- Falta de pizarra o cartelera informativa.
- Inexistencia de un directorio que refiera los servicios presta CRGDM.
- Carencia de rotulación de sus diferentes oficinas.
- Falta de visualización de su Misión y Visión.
- No existía manual o guía para conferencias a la prensa.

2.5 Justificación

Toda organización social tiene su propia cultura que la identifica, la caracteriza, la diferencia y le da imagen. Es importante conocer, expandir y consolidar la cultura de una empresa ya que ésta integra los comportamientos hacia metas comunes, constituye una guía en la realización de actividades, elaboración de normas y políticas para establecer directrices, en fin, la cultura encauza el funcionamiento global de la estructura señalando las prioridades y preferencias globales que orientan los actos de la organización.

Para ello debe haber una comunicación que se manifiesta por etapas sucesivas y una vez definida, resulta procedente describirla en sus fases o elementos constitutivos como un proceso, esto es, como fenómeno que se descompone en

etapas más o menos regulares, teniendo en cuenta la dinámica de movimiento que relaciona los elementos entre sí en todo proceso comunicacional.

Una institución como Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango, debe tener una eficiente estrategia de comunicación, para terminar de consolidarse, no solo con las personas que la visitan a diario, sino con la población del departamento de Suchitepéquez y lugares circunvecinos.

La oportunidad de contribuir a fortalecer la comunicación en la delegación se dio, por medio del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, dejando un legado a honorable institución.

De la fase diagnóstico permitió evidenciar las diferentes carencias en comunicación, las que afectaban el buen funcionamiento de CRGDM y desde luego, no facilitan a las personas el acceso a cada uno de los servicios que presta la institución. Aunado a ello sus diferentes oficinas no se encuentran debidamente identificadas, eso dificulta la ubicación a las personas, debido a que no saben a qué oficina recurrir, para solventar sus dudas o inquietudes.

Estas falencias comunicacionales conllevaron la implementación de ejes de trabajo los cuales buscaban dinamizar y socializar el trabajo que realiza la institución.

2.6 Objetivos específicos

1. Divulgar los servicios que presta CRGDM.
2. Identificación de sus oficinas.
3. Mejorar relación con periodistas de Mazatenango.
4. Invitar a la población para que integre el cuerpo de voluntariado.
5. Crear una base de datos de periodistas de Mazatenango.

2.7 Materiales y Métodos

El proyecto de comunicación que se desarrolló en Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango, llevó la utilización de diferentes materiales entre ellos; lapiceros, lápiz, hojas de papel bond, computadora, cuaderno, tabla sharon, teléfono e internet.

La estrategia de comunicación se fundamentó en las siguientes actividades:

Socialización y divulgación de los servicios que presta CRGDM: Instalación de un banner, en sala de espera, con medidas de 0.60x1.60 centímetros de largo, tipo araña.

En las afueras de la institución se colocaron dos vinílicas de 0.75x1 metro de largo. En cada manta se refirió el servicio de clínica médica, farmacia, laboratorio clínico, ambulancia, clínica dental, jornadas de oftalmología y cursos de primeros auxilios básicos. Además de socializar los horarios de atención y número de teléfono en casos de emergencias.

Rotulación de oficinas: colocación de seis rótulos adhesivo sobre Pvc, distribuidas en un mismo formato: Salón de Usos Múltiples, Administración, Socorrismo, Cocina, Salud y Desastre y Juventud. Cada rotulo tiene un tamaño de 30 cmx11cm. Se ubicaron en la parte superior de cada una de las puertas de las oficinas de trabajo con que cuenta la delegación.

Se realizaron varias conferencias a la prensa: se convocó en tres ocasiones a los medios de comunicación de Mazatenango, quienes en su mayoría asistieron a cada una de las conferencias, además de haberse elaborado una guía y recomendaciones para estas convocatorias a los comunicadores.

Difusión de spot audiovisual sobre programa de voluntariado y de los servicios que presta CRGDM: se elaboraron dos spot con una duración de 30 segundos, cada uno. Los que se difundieron en canales de cable local y que tenían estructurado un mensaje de invitación para integrarse al cuerpo voluntariado y otro de divulgación de servicios.

Listado telefónico de periodistas de Mazatenango: se elaboró una base de datos de los comunicadores. En este documento se consignó Nombre y Apellido, Medio de Comunicación, número de Teléfono, Correo Electrónico y si contaban con WhatsApp, cada uno de ellos.

2.8 Presentación y Discusión de Resultados

Una institución que ha logrado mantenerse a lo largo de casi siete décadas y por el apoyo humanitario que brinda a la sociedad, entre otras cosas, sea lo que le ha servido para no decaer. Carente de estrategias de comunicación e intervenida, por sede central de Cruz Roja Guatemalteca. Fue oportuno haber llegado a realizar el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- y por el aporte comunicacional que en Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango, se desarrolló.

Materiales audiovisuales. Con la difusión de dos spot en medios televisivos, de cable departamental, se fortaleció la comunicación externa, debido que la población de Suchitepéquez se informó –en un spot- de los servicios que presta la institución. Esta estrategia y posicionamiento de CRGDM, se consolidó con un segundo spot, en el cual se invitó a la población en general, a integrarse al cuerpo de voluntarios de la delegación.

Acercamiento con medios. Uno de los entes importantes, por lo que generan en la opinión pública, son los medios de comunicación y estos habían estado divorciados por más de una década con Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango. La técnica comunicacional aplicada fue oportuna -conferencias a la

prensa-, debido a que hoy ven a la institución como una fuente noticiosa, de fácil acceso y de camino se logró fortalecer la comunicación externa.

Se creó una guía para conferencias a la prensa, este documento establece lineamientos que deben seguirse para la realización de conferencias a medios de comunicación, además de algunas recomendaciones. La estrategia incluyó una base de datos de periodistas de Mazatenango, que puede ser utilizada en cualquier momento y por último, para fortalecer la comunicación interna, se elaboró una hoja de asistencia, de comunicadores, a conferencias a la prensa y así alimentar o actualizar la base de datos.

Imagen interna. Con la rotulación de sus seis oficinas se puso en acción la estrategia de comunicación interna, esta operación ha facilitado, para quienes visitan CRGDM, y dependiendo cual sea el motivo de la visita, ir directo a la oficina que le corresponde. Una segunda estrategia ha sido la socialización de los servicios que presta la delegación, para ello se colocó un banner –tipo araña-, en el interior de la institución y toda persona que tiene estadía, se informa.

Para reforzar la comunicación interna, se socializó su filosofía de trabajo –misión y visión- por medio de la cual, el personal asalariado y voluntario y todo público que visita a Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango, conozca los objetivos de trabajo de la institución.

CONCLUSIONES

1. Se fortaleció los procesos de comunicación interna y externa, por medio de un plan estratégico de comunicación que se desarrolló en dos vías: uno dentro de la institución, Cruz Roja Guatemalteca, delegación Mazatenango y un segundo, en medios de comunicación, televisión, de la cabecera departamental de Suchitepéquez.
2. Se divulgó por medio de un banner y tres mantas vinílicas, los servicios que presta Cruz Roja Guatemalteca, delegación Mazatenango. Entre otros datos que se añadieron al material vinílico estuvo, los días y horarios de atención al público, números de teléfono de la institución y de emergencia. Esta campaña de divulgación incluyó audiovisual o spot, que fue pautado en medios de televisión de las dos empresas de cable de Mazatenango.
3. Se fortaleció la comunicación institucional por medio del diseño e impresión, en material acrílico, de su Misión y Visión. A la vez, de haber rotulado cada una de las oficinas de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango. La difusión de dos spots, formó parte del fortalecimiento, que llevaban dentro del mensaje estructurado, el emblema institucional y la identificación de CRGDM.
4. La relación con Periodistas y Medios de Comunicación local, mejoró ello por medio de la realización de varias conferencias a la Prensa. También se elaboró una guía para la realización de conferencias a la prensa, documento que registró algunas recomendaciones a la hora de realizar una convocatoria a los medios de comunicación.
5. Se invitó a la población en general para que integrara el cuerpo de voluntariado de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango y para ello se realizó un spot donde se informó e invitó al público para que fuera parte de este cuerpo. Audiovisual, con una duración de 30 segundos, fue pautado en horarios donde la gente ve más televisión y en un canal por empresa de cable local.

6. Se creó una base de datos de periodistas de Mazatenango, donde quedo registrado el nombre y apellido del comunicador, medio al que representaba, número de teléfono del periodista, correo electrónico, WhatsApp y la respectiva firma que avalaba los datos recabados en esa hoja, cabe mencionar que se dejó un formato para tomar asistencia de periodistas, que cubran actividades que desarrolle CRGDM.

RECOMENDACIONES

1. Debe fortalecerse el plan estratégico de comunicación bajo los parámetros, interno y externo. Y así darle continuidad al fortalecimiento de la comunicación de Cruz Roja Guatemalteca, delegación Mazatenango. Dicho plan debe desarrollarse a corto, mediano y largo plazo y bajo coordinación del departamento de comunicación -DECO- ubicado en sede central de Cruz Roja, esto ante la falta de una oficina de comunicación social o de un comunicador en CRGDM.
2. Se recomienda darle continuidad a la promoción y publicidad de los servicios que presta Cruz Roja Guatemalteca, delegación Mazatenango. Además debe cambiarse los spots y el diseño, contenido, de las mantas vinílicas periódicamente.
3. Debe promoverse procesos de campaña institucional con el personal administrativo y voluntariado, mostrar su filosofía de trabajo y sus oficinas bien identificadas, aunado a un trabajo con medios de comunicación del departamento, traerá como resultado una mejor imagen institucional, de Cruz Roja Guatemalteca, delegación Mazatenango.
4. Se recomienda socializar, con los medios de comunicación de la cabecera departamental, los diferentes ejes de trabajo que desarrolla Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango. Se debe tomar en cuenta que existe una guía para la realización de conferencias a la prensa.
5. Se debe tomar en cuenta que la promoción y publicidad, que se haga a futuro, lleve claro el mensaje de la edad límite y máxime para integrar el voluntariado. Informar que en este cuerpo hay equidad de género y que este programa conlleva ser parte de un movimiento de socorro voluntario y desinteresado.

6. Se recomienda realizar periódicamente o en los momentos que así lo requieran, conferencias a la prensa, con medios de comunicación de Mazatenango, acercamientos con periodistas que deben servir para compartir el trabajo que se viene realizando o se va a realizar, debe aprovecharse para actualizar frecuentemente, de manera digital, la base de datos de periodistas ya establecida.

Referencias Bibliográficas

Asociación Nacional de la Cruz Roja de Guatemala. (2002). *Estatutos*. Guatemala: Cruz Roja Guatemalteca.

Asociación Nacional de la Cruz Roja de Guatemala. (2008). *Código de Ética y de Conducta*. Guatemala: Cruz Roja Guatemalteca.

Asociación Nacional de la Cruz Roja de Guatemala. (2008). *Reglamento Nacional de Voluntariado* (2008 ed.). Guatemala: Cruz Roja Guatemalteca.

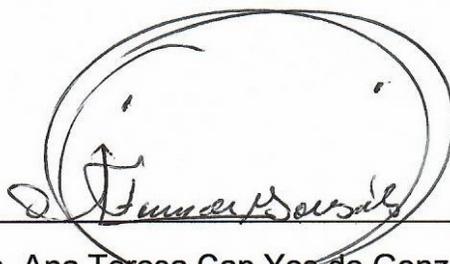
Científicas, C. S. (2006-2009). *Departamento de Comunicación*. Costa Rica: Plan de Actuación de SCIC.

Cruz Roja Guatemalteca. (1962). *Memoria de Labores de Cruz Roja Guatemalteca*. Guatemala.

Garrido, F. J. (2008). *Comunicación de la Estrategía*. Barcelona España: Deusto.

Hernández, G. (2004). *Planificación de la Comunicación*. Taller de Consorcios Ambientales: Programa Alianzas UICN-Noruega.

Vo. Bo. _____



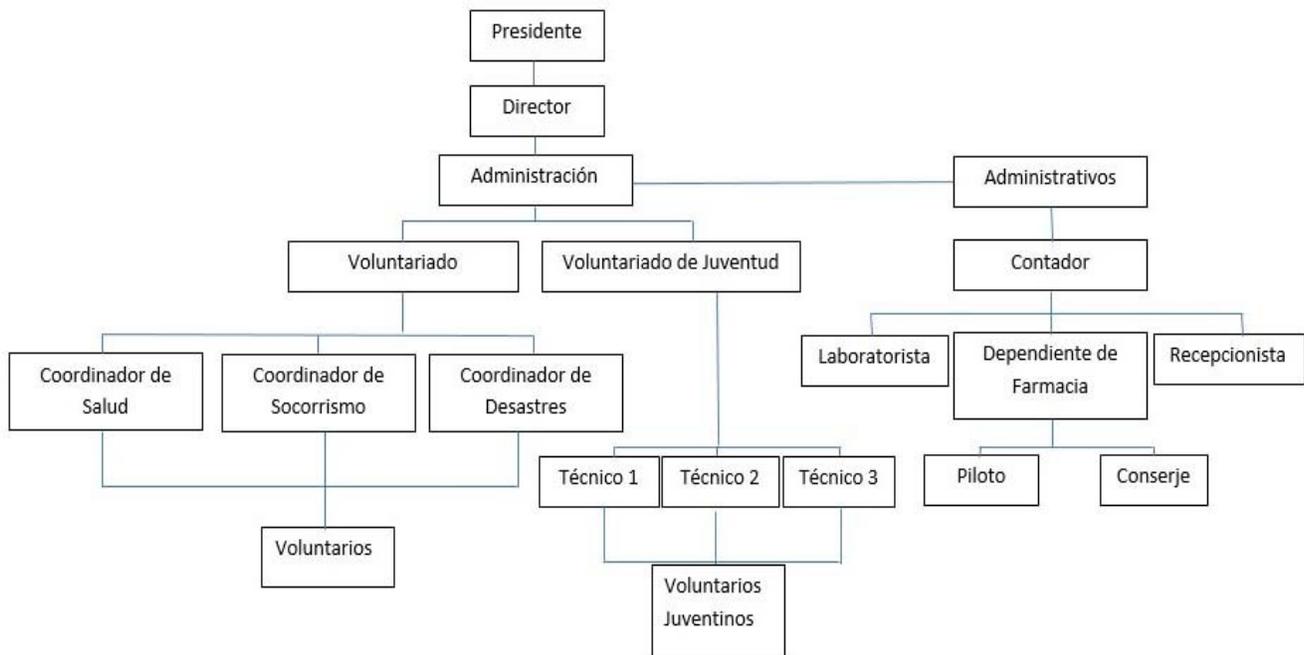
Licda. Ana Teresa Cap Yes de González
Bibliotecaria CUNSUROC



Anexos

Anexo 1.

Figura 1. Organigrama Cruz Roja Mazatenango



Fuente: Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango.

Anexo 2.

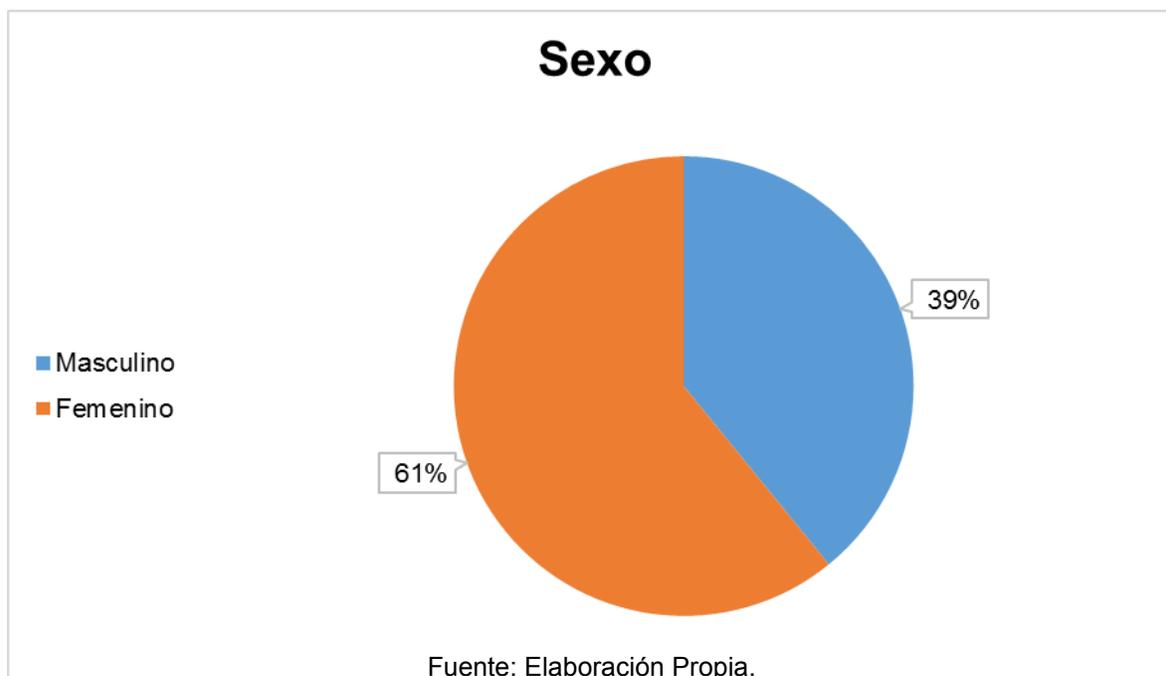
Figura 2. Árbol del problema



Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 3. Gráficas de Análisis Estadístico: Encuesta Interna

Figura 3

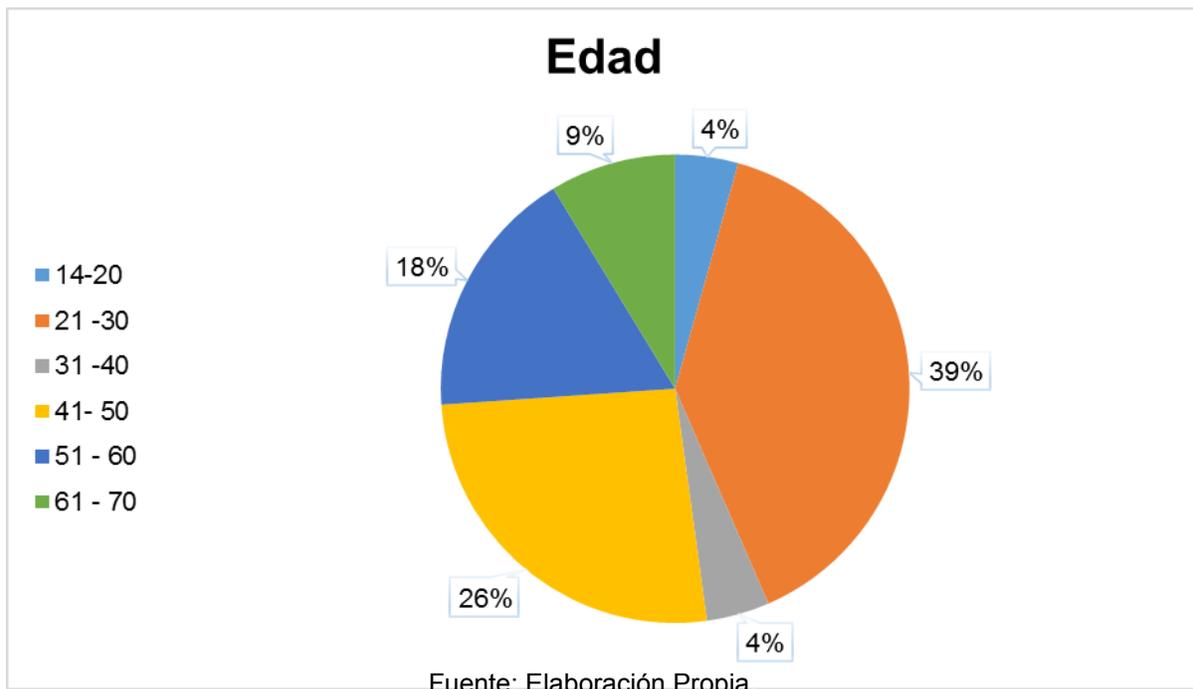


Sexo	Personas	Porcentaje
Masculino	18	39%
Femenino	28	61%

Tabla 1

Como resultado del trabajo investigativo se obtuvo que el género que más predomina en hacer uso de los servicios de CRGDM es el femenino.

Figura 4



Años	Personas	Porcentaje
14-20	2	4%
21 -30	18	39%
31 -40	2	4%
41- 50	12	26%
51 – 60	8	18%
61 – 70	4	9%

Tabla 2

Gente joven es la que más requiere de los servicios de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango. El rango de edad es de 21 a 30 años.

Figura 5

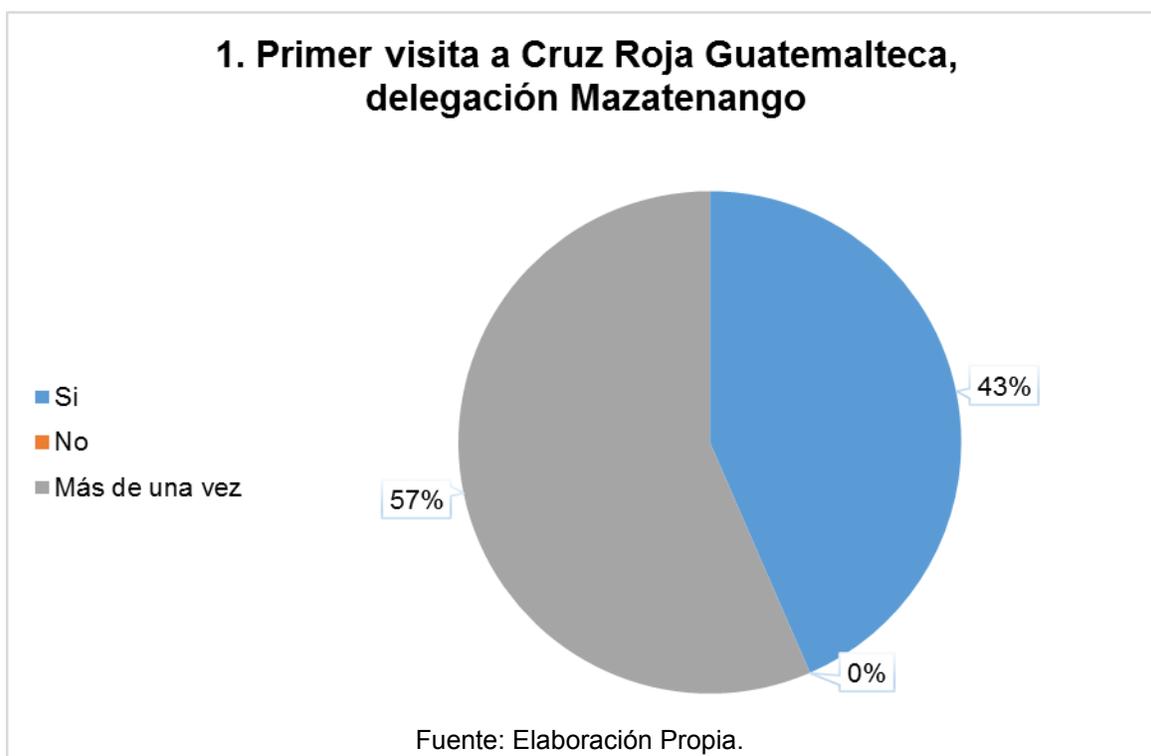


Tabla 3

Respuesta	Personas	Porcentaje
Si	20	43%
No	0	0
Más de una vez	26	57%

Se preguntó si era primera vez que visitaban Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango, y la mayoría lo había visitado más de una vez y otros lo hacían por primera ocasión.

Figura 6

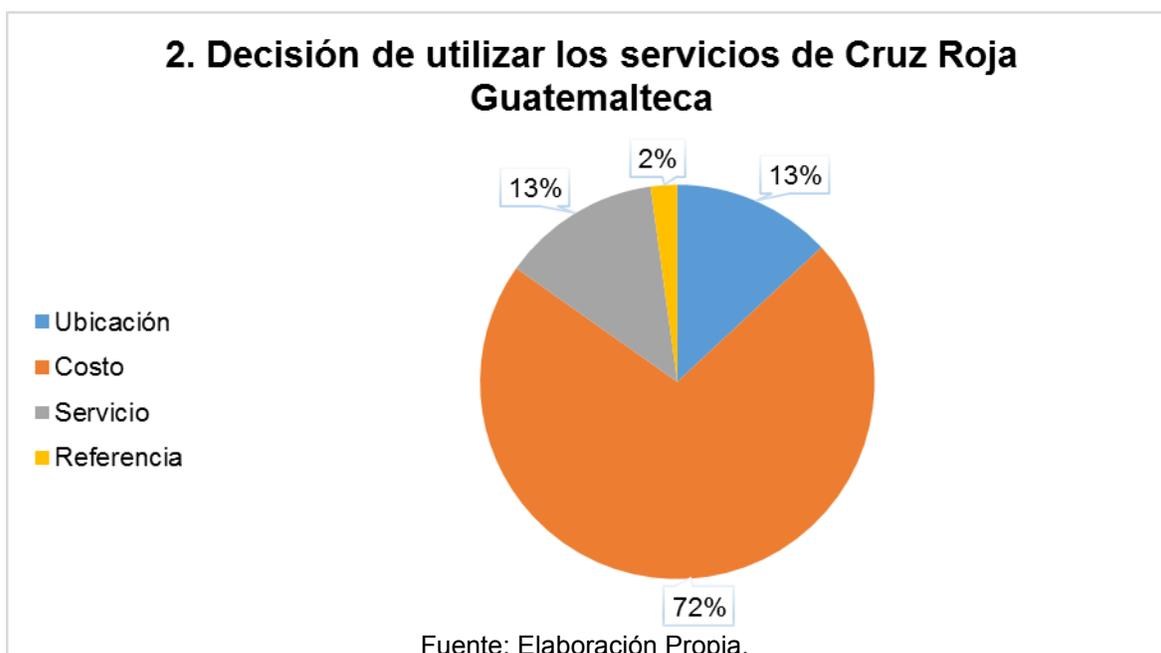


Tabla 4

Respuesta	Personas	Porcentaje
Ubicación	6	13%
Costo	33	72%
Servicio	6	13%
Referencia	1	2%

A la interrogante del por qué decidió utilizar los servicios de Cruz Roja Guatemala, las respuestas fueron, por el costo de consulta, y por los servicios que se prestan.

Figura 7

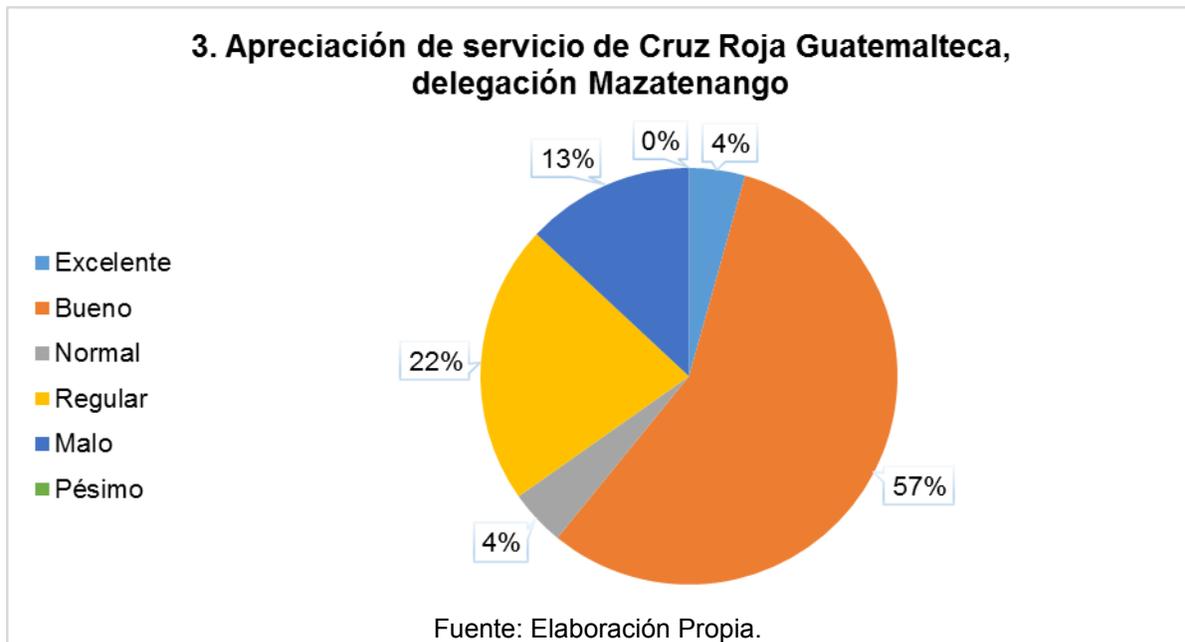


Tabla 5

Respuesta	Personas	Porcentaje
Excelente	2	4%
Bueno	26	57%
Normal	2	4%
Regular	10	22%
Malo	6	13%
Pésimo	0	0%

Bueno y regular es el calificativo que le dan las personas, cuando se les preguntó, cómo les parecía el servicio de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango y muy pocos le dan el calificativo de excelente. Un 13% han respondido, que es malo el servicio.

Figura 8

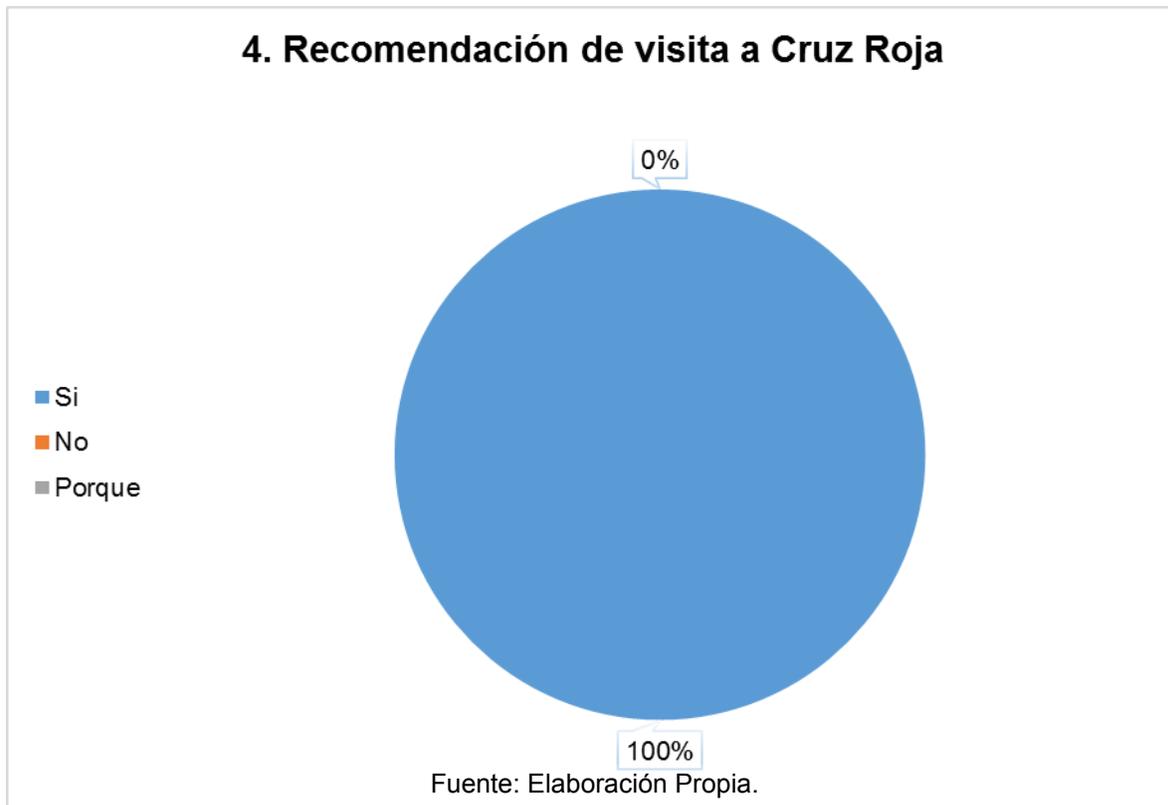


Tabla 6

Respuesta	Personas	Porcentaje
Si	46	100%
No	0	0
Porque	0	0

A los encuestados se les preguntó si recomendarían a un amigo o familiar para que visite Cruz Roja, el total de personas encuestadas, dijo que sí recomendaría.

Figura 9

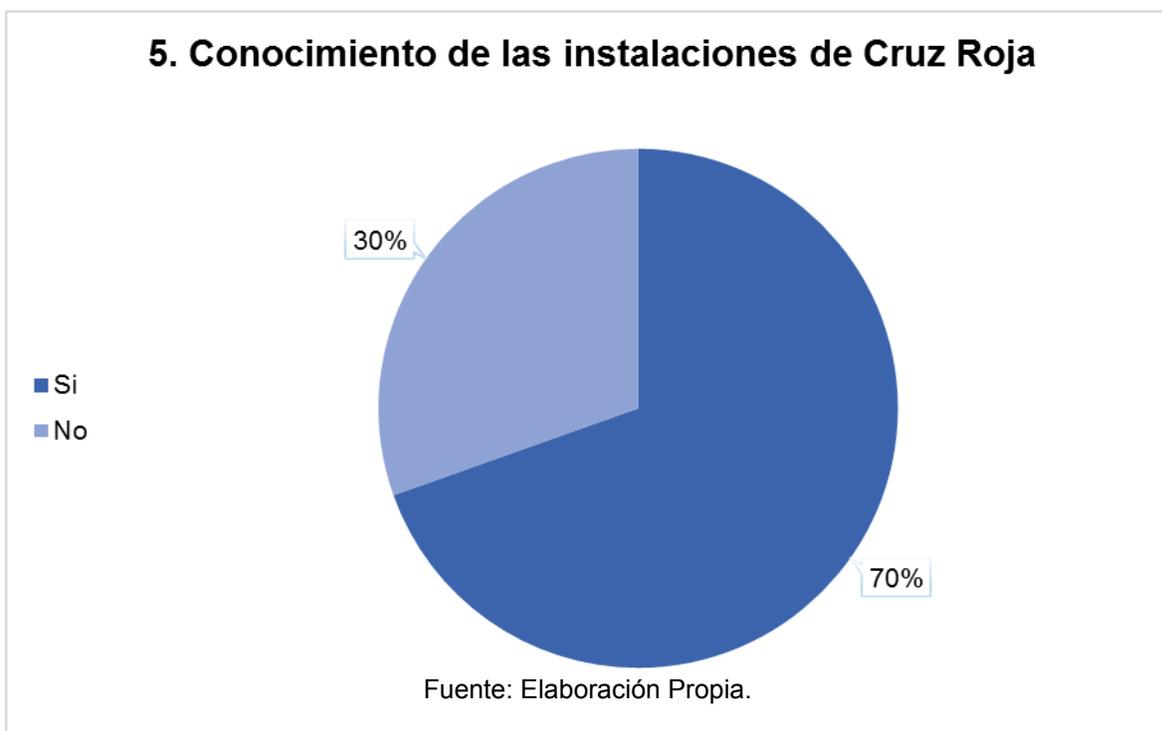


Tabla 7

Respuesta	Personas	Porcentaje
Si	32	70%
No	14	30%

Cuando se les cuestionó si sabían dónde estaba ubicada las instalaciones de CRGDM, el 70% respondió que sí y un 30% argumentó desconocer.

Figura 10



Tabla 8

Respuesta	Personas	Porcentaje
Bueno	12	26%
Regular	28	61%
Malo	6	13%

Como regular calificó la mayoría de encuestados el tiempo de espera para atención médica y de otros servicios que presta la delegación.

Figura 11

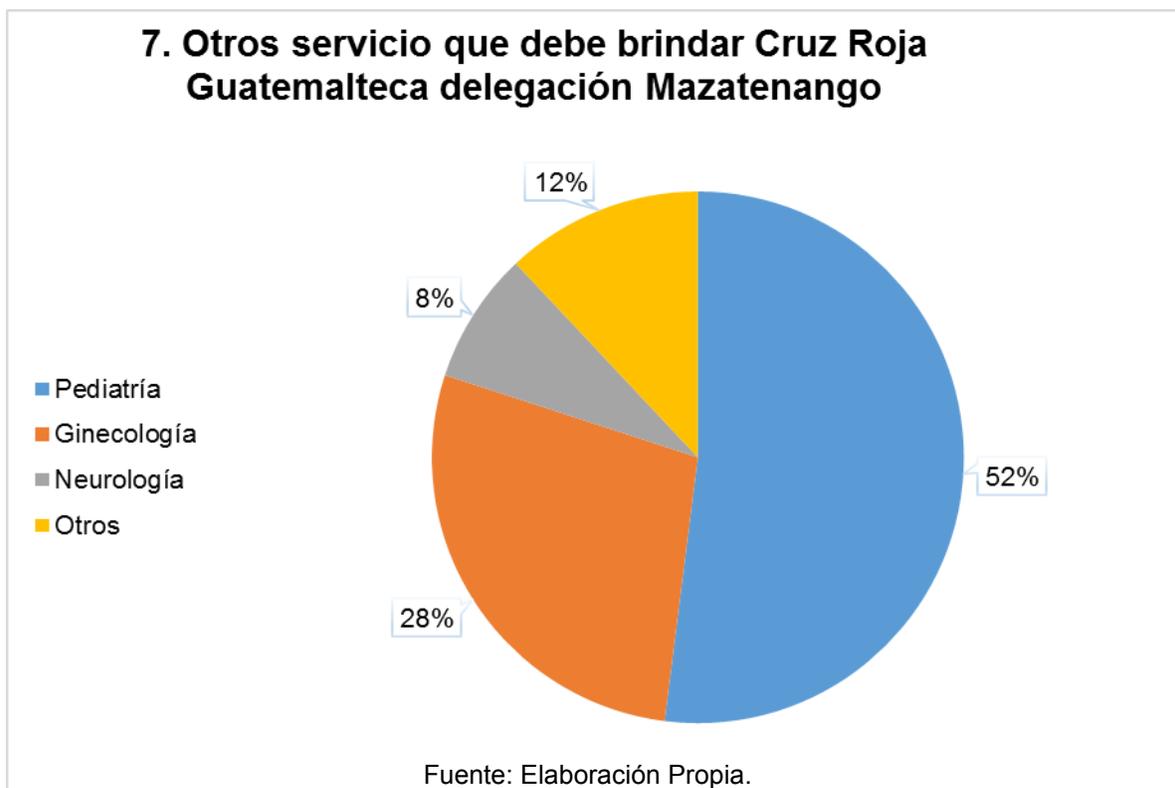


Tabla 9

Respuesta	Personas	Porcentaje
Pediatría	26	52%
Ginecología	14	28%
Neurología	4	8%
Otros	6	12%

Entre otros servicios que a las personas les gustaría que brindara CRGDM, están pediatría y ginecología.

Figura 12

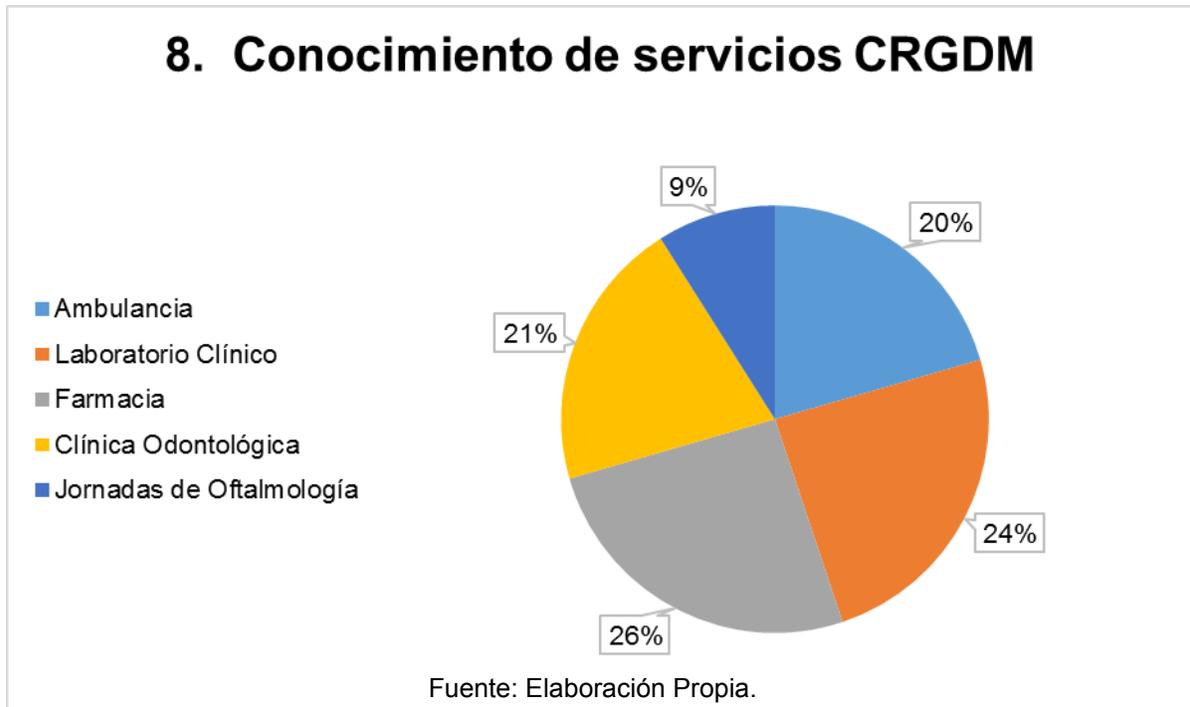


Tabla 10

Respuesta	Personas	Porcentaje
Ambulancia	32	20%
Laboratorio Clínico	38	24%
Farmacia	40	26%
Clínica Odontológica	32	21%
Jornadas de Oftalmología	14	9%

Pocas personas que visitan la delegación, saben que Cruz Roja tiene el servicio de jornadas oftalmológicas y clínica odontológica. Identifican más los servicios de farmacia y laboratorio clínico.

Figura 13

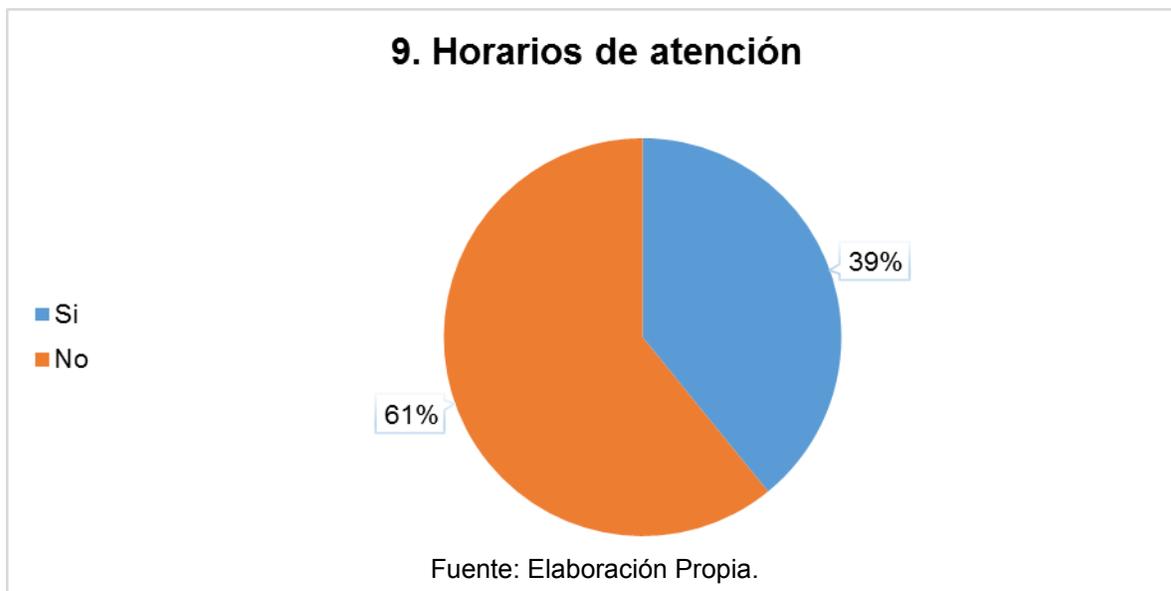


Tabla 11

Respuesta	Personas	Porcentaje
Si	18	39%
No	28	61%

Luego de preguntarles a los usuarios si conocen el horario de atención de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango, la mayoría de ellos, desconoce el horario de atención de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango.

Figura 14

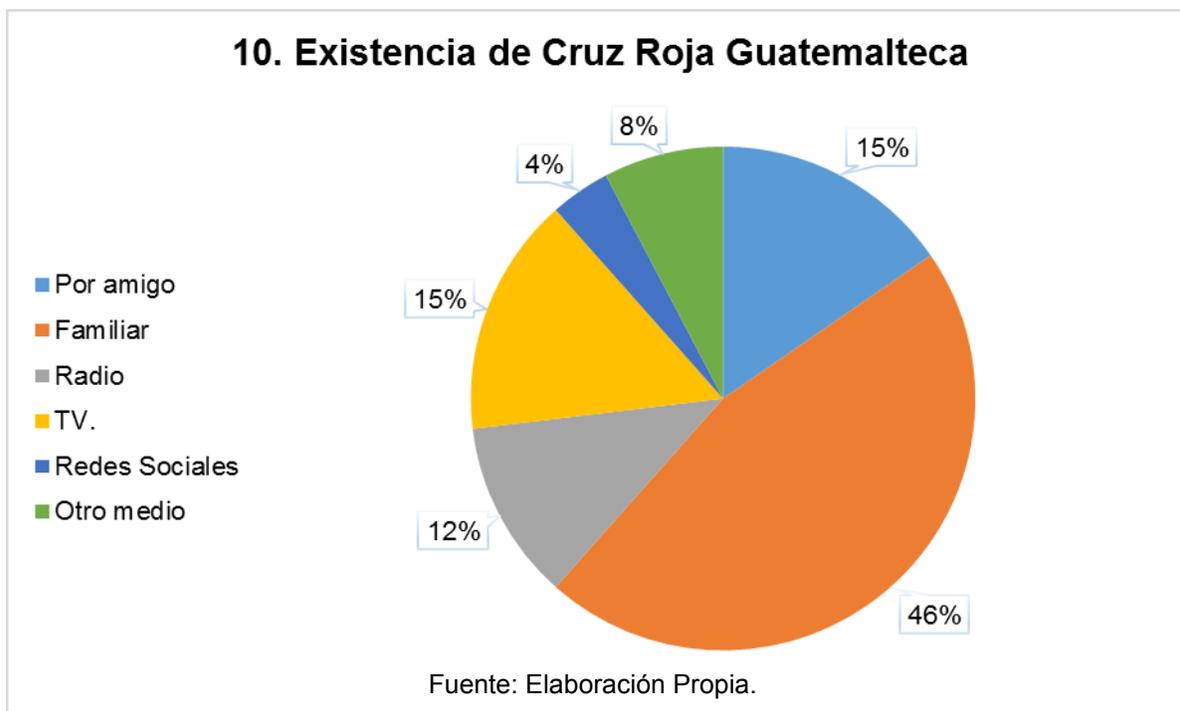


Tabla 12

Respuesta	Personas	Porcentaje
Por amigo	8	15%
Familiar	24	46%
Radio	6	12%
TV.	8	15%
Redes Sociales	2	4%
Otro medio	4	8%

Al abordar de cómo se habían enterado de la existencia de Cruz Roja Guatemalteca, casi la mitad de los entrevistados, respondió que por medio de un familiar y muy pocos, por redes sociales.

Figura 15

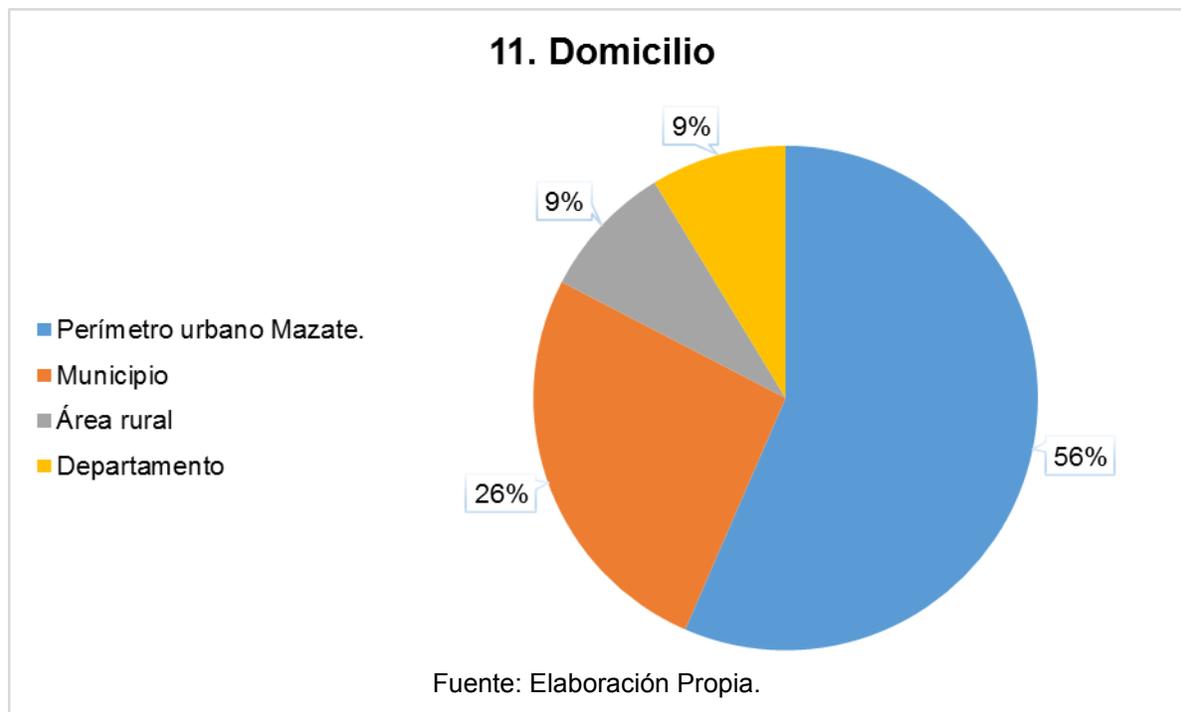


Tabla 13

Respuesta	Personas	Porcentaje
Perímetro urbano Mázate.	26	56%
Municipio	12	26%
Área rural	4	9%
Departamento	4	9%

Más de la mitad de los que fueron encuestados provienen del perímetro urbano de Mazatenango y en menor cantidad, del área rural u otro departamento.

Figura 16

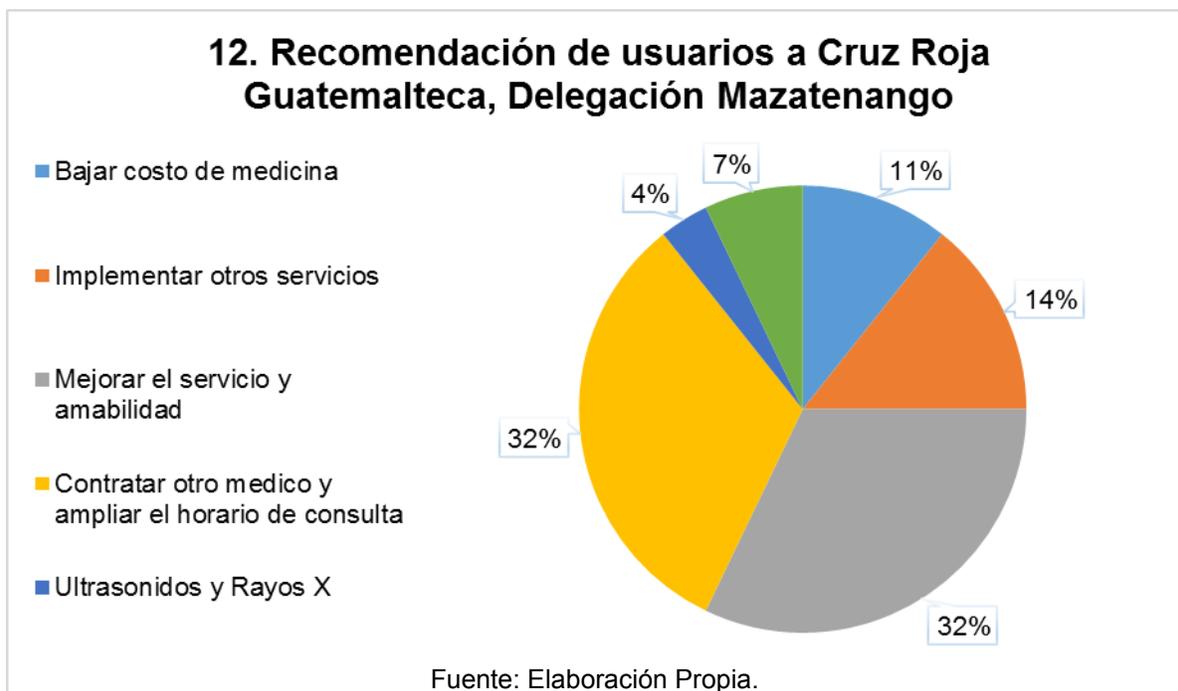


Tabla 14

Respuesta	Personas	Porcentaje
Bajar costo de medicina.	6	11%
Implementar otros servicios.	8	14%
Mejorar el servicio y amabilidad	18	32%
Contratar otro médico y ampliar el horario de consulta.	18	32%
Ultrasonidos y Rayos X.	2	4%
Los visitantes médicos deben llegar después de horario de consultas.	4	7%

Contratar otro médico, ampliar el horario de consulta y mejorar la amabilidad, hacia el paciente, fueron las recomendaciones que dieron los entrevistados, además de mejorar los servicios que presta CRGDM.

Anexo 4. Análisis Estadístico: Encuesta Externa

Figura 17

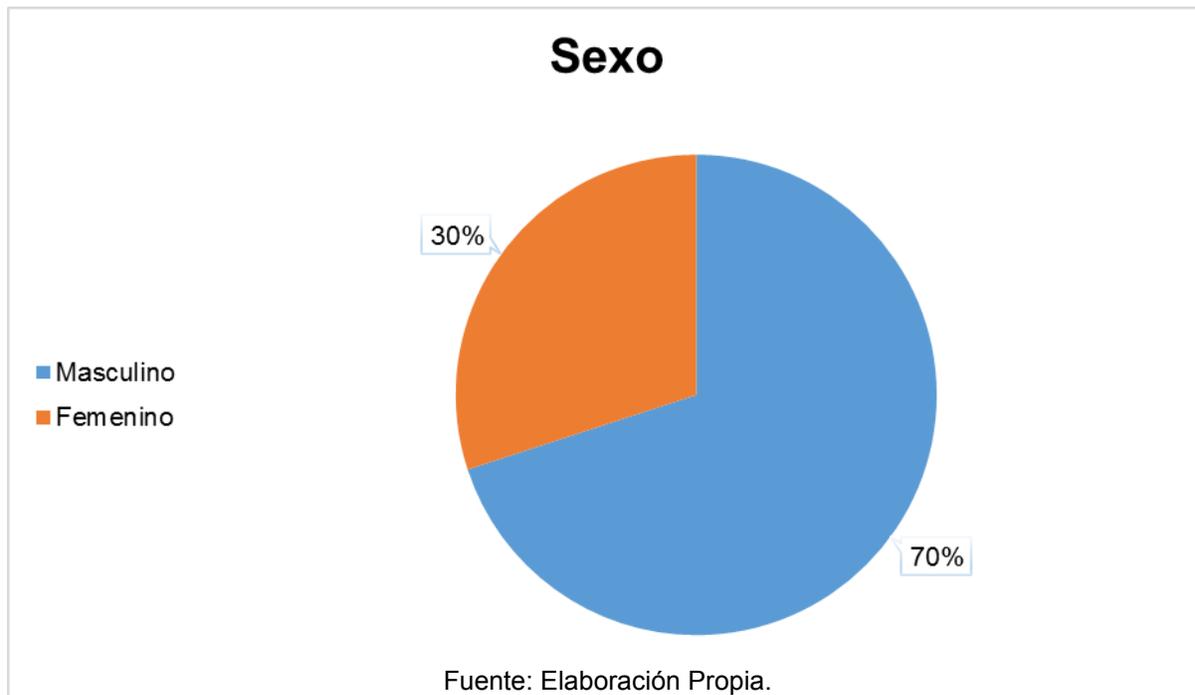


Tabla 15

Sexo	Personas	porcentaje
Masculino	268	70%
Femenino	115	30%

El trabajo que se realizó –encuesta externa- determinó que fue más el sexo masculino que colaboró, para el llenado de boletas.

Figura 18

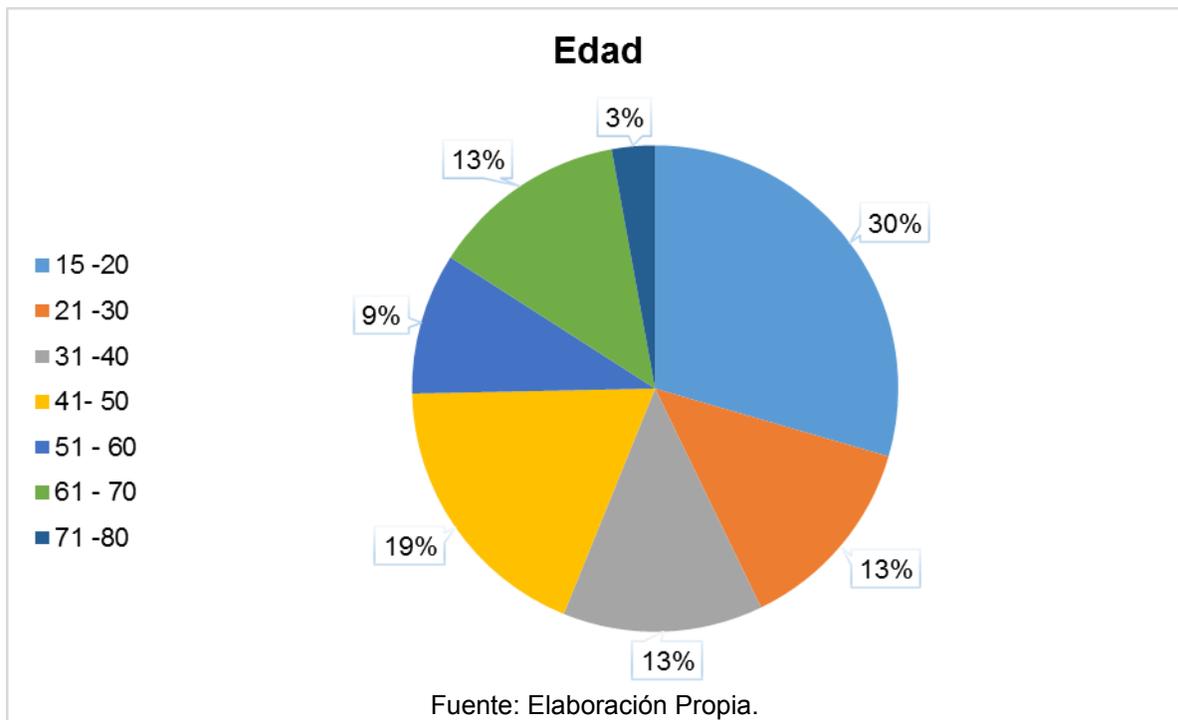


Tabla 16

Edad	Personas	Porcentaje
15 -20	113	30%
21 -30	51	13%
31 -40	51	13%
41- 50	71	19%
51 – 60	36	9%
61 – 70	50	13%
71 -80	11	3%

Con una selección al azar de personas, los rangos de edades que estuvieron anuentes a colaborar, fue de 15 a 20 años y los menos participativos, los de 71 a 80 años.

Figura 19

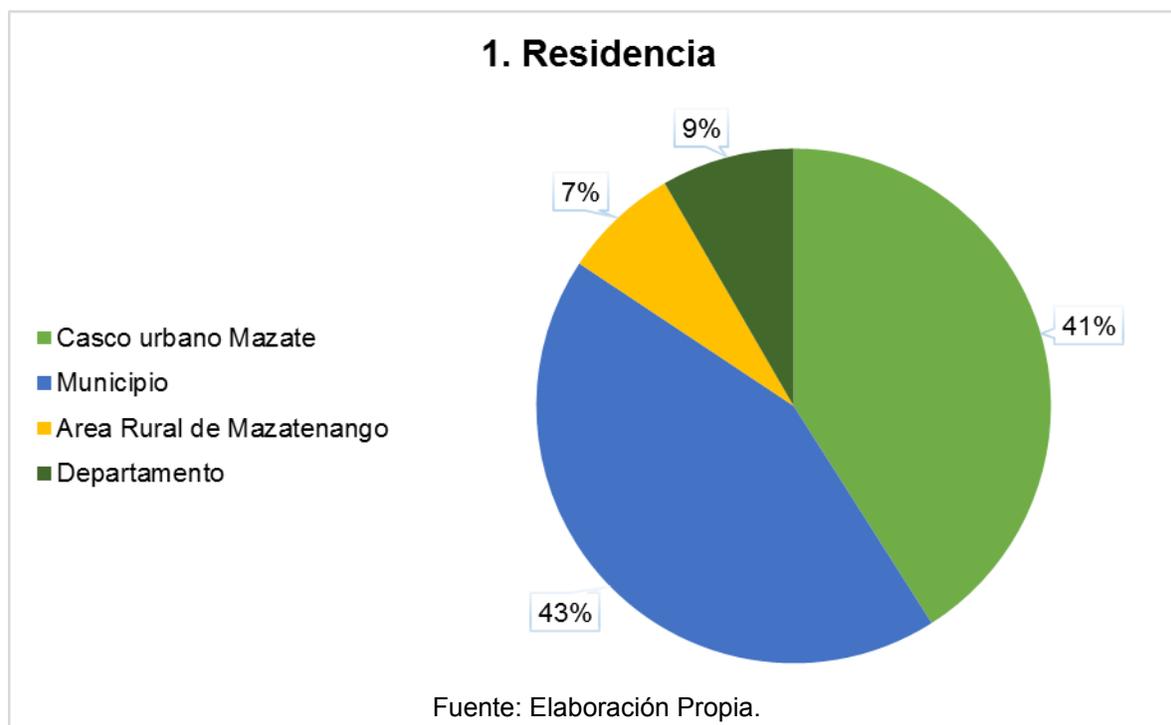


Tabla 17

Respuesta	Personas	Porcentaje
Casco urbano Mázate	157	41%
Municipio	166	43%
Área Rural de Mazatenango	28	7%
Departamento	32	9%

La mayoría de los encuestados con residencia en el municipio de Mazatenango, seguido de personas del casco urbano, de la cabecera departamental.

Figura 20

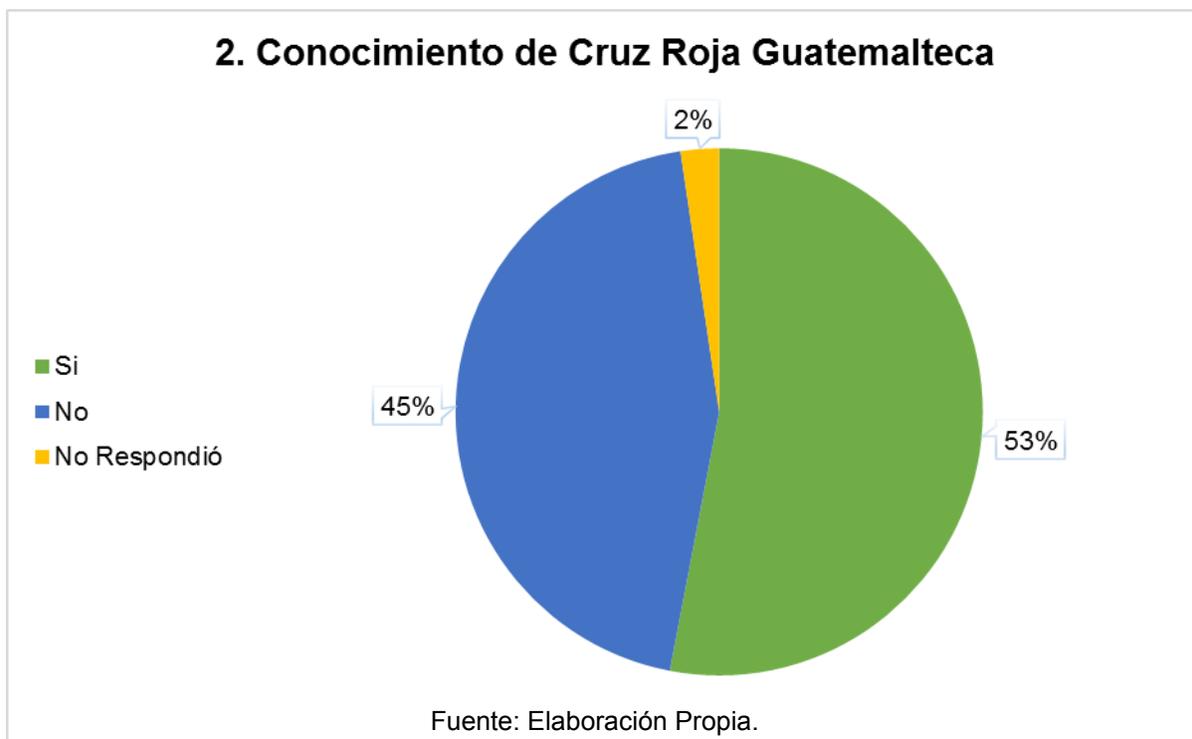


Tabla 18

Respuesta	Personas	Porcentaje
Si	203	53%
No	171	45%
No Respondió	9	2%

Cuando la mayoría de los encuestados dijo que sí sabía que es Cruz Roja, era porque tenía noción de la institución, mas no, conocimiento a fondo del quehacer humanitario.

Figura 21

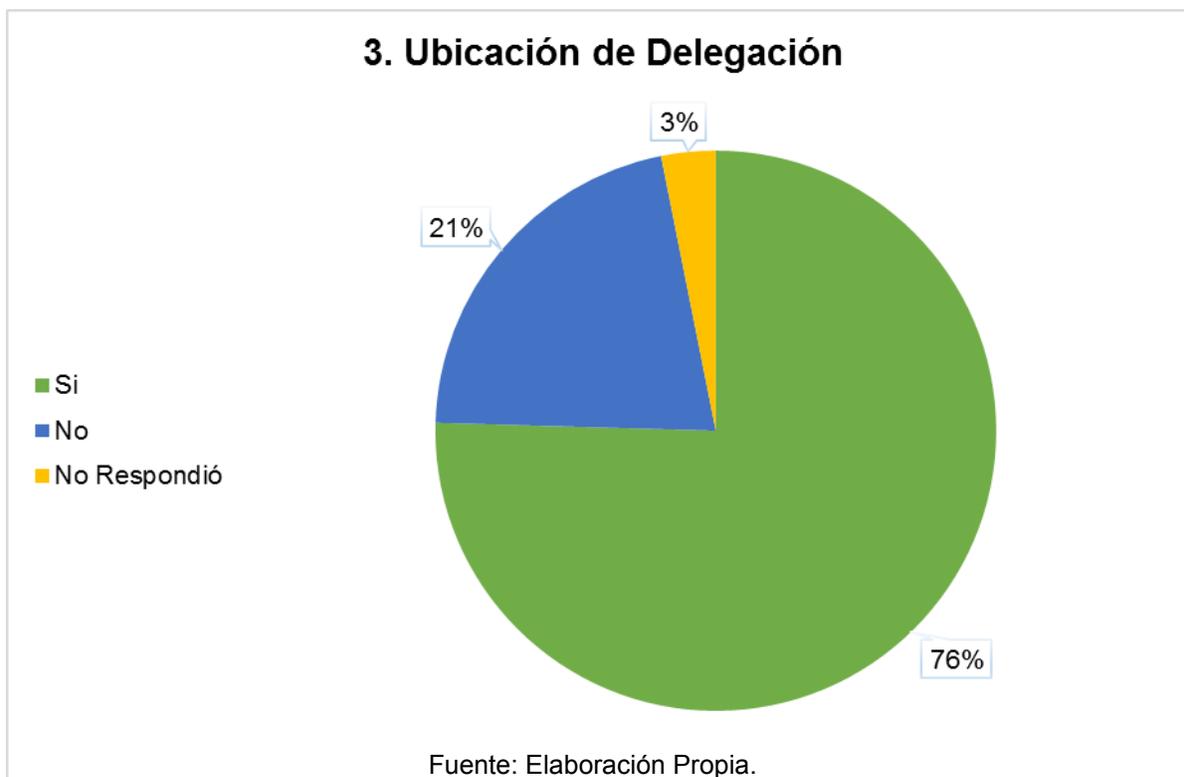


Tabla 19

Respuesta	Personas	Porcentaje
Si	289	76%
No	82	21%
No Respondió	12	3%

Por los años de vida y de servicio a la población, los encuestados saben que en Mazatenango, existe una delegación de Cruz Roja Guatemalteca. En muy bajo porcentaje, desconocen su existencia.

Figura 22

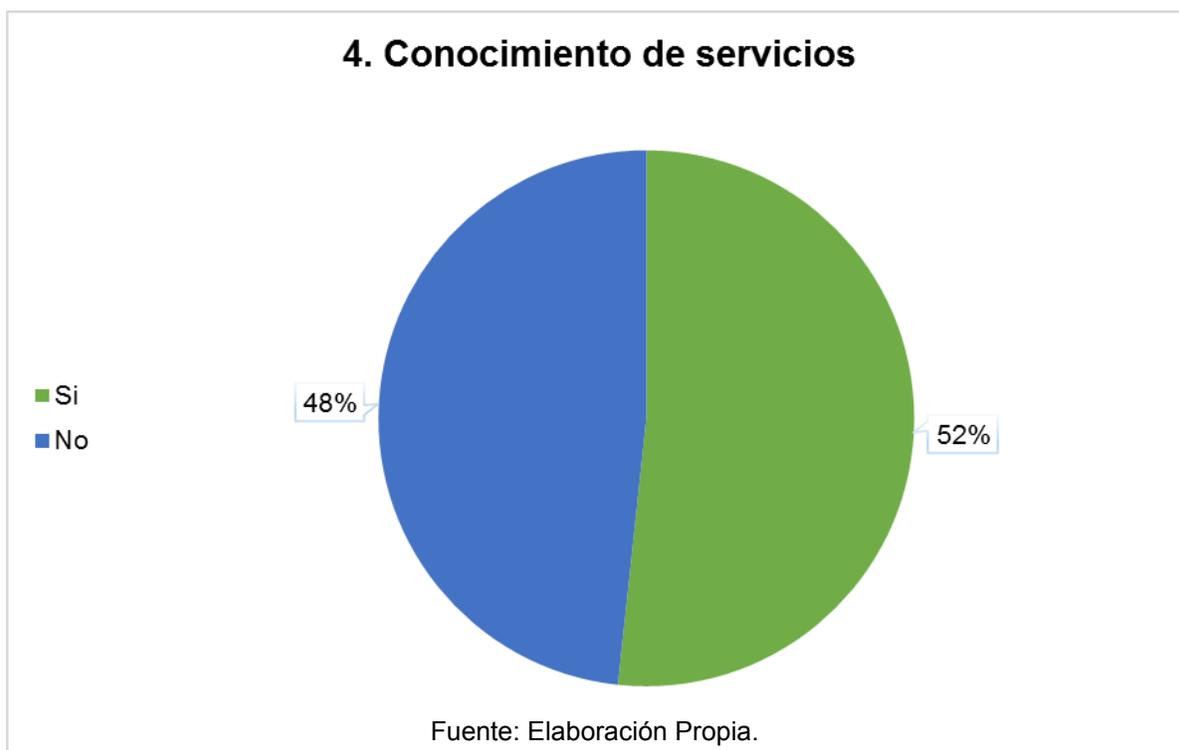


Tabla 20

Respuesta	Personas	Porcentaje
Si	198	52%
No	185	48%

Cerca de la mitad de los encuestados (48%) desconoce de los servicios que presta Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango.

Figura 23

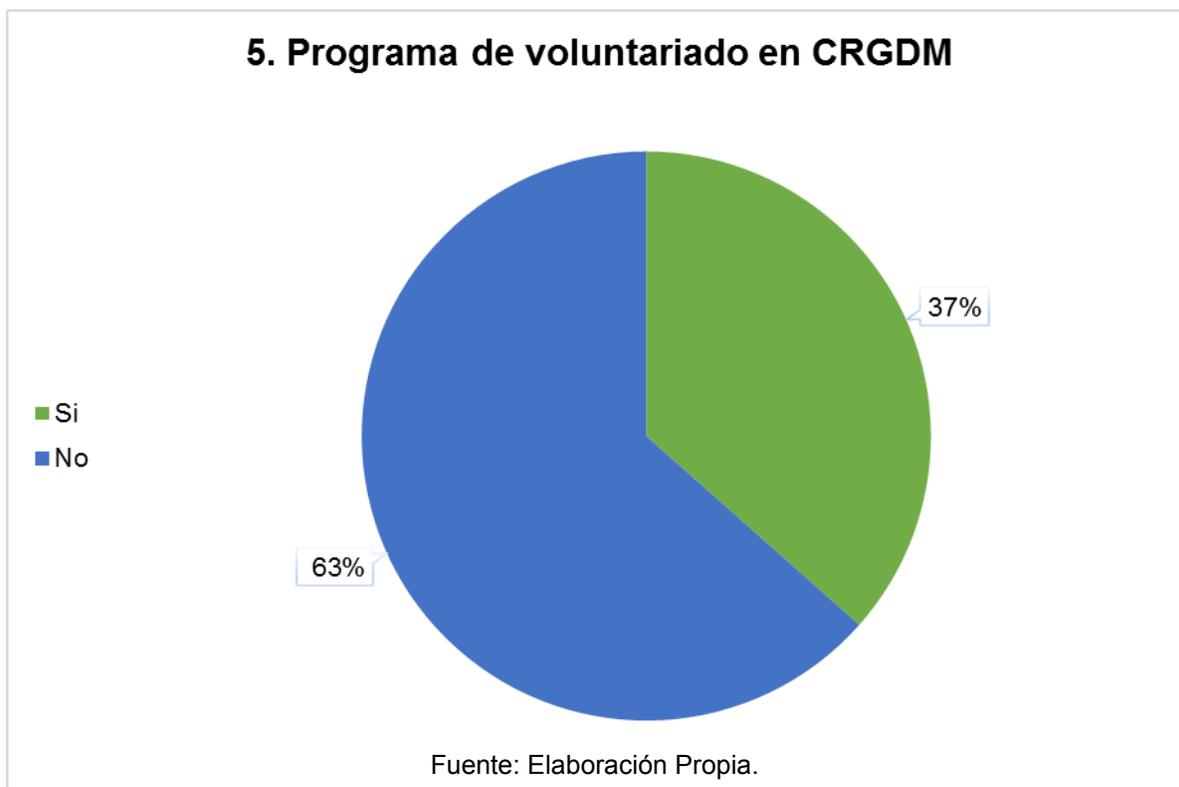


Tabla 21

Respuesta	Personas	Porcentaje
Si	140	37%
No	243	63%

A la pregunta, conocen del programa de voluntariado, con el que cuenta Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango. La mayoría respondieron que no sabían que la institución cuenta con este cuerpo voluntario.

Figura 24

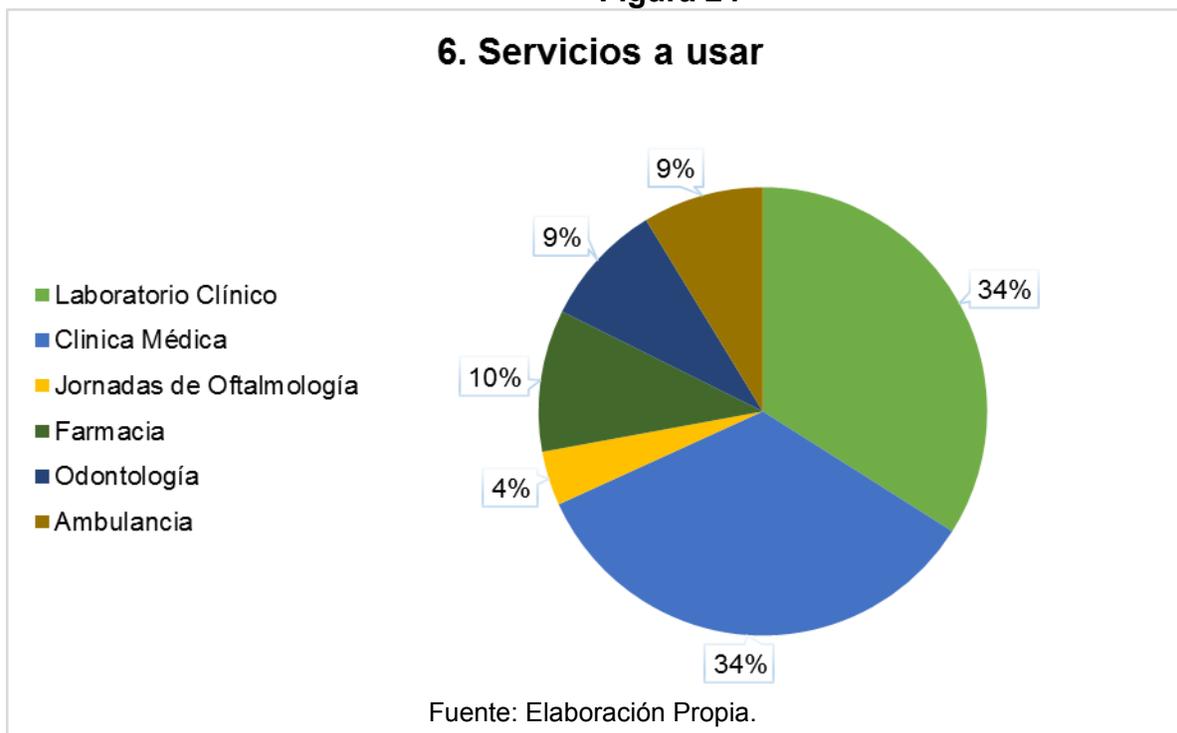


Tabla 22

Respuesta	Personas	Porcentaje
Laboratorio Clínico	156	34%
Clínica Médica	157	34%
Jornadas de Oftalmología	18	4%
Farmacia	47	10%
Odontología	41	9%
Ambulancia	40	9%

Clínica médica y laboratorio clínico, serían los servicios que usarían las personas abordadas, si les tocara visitar -a futuro- CRGDM.

Figura 25

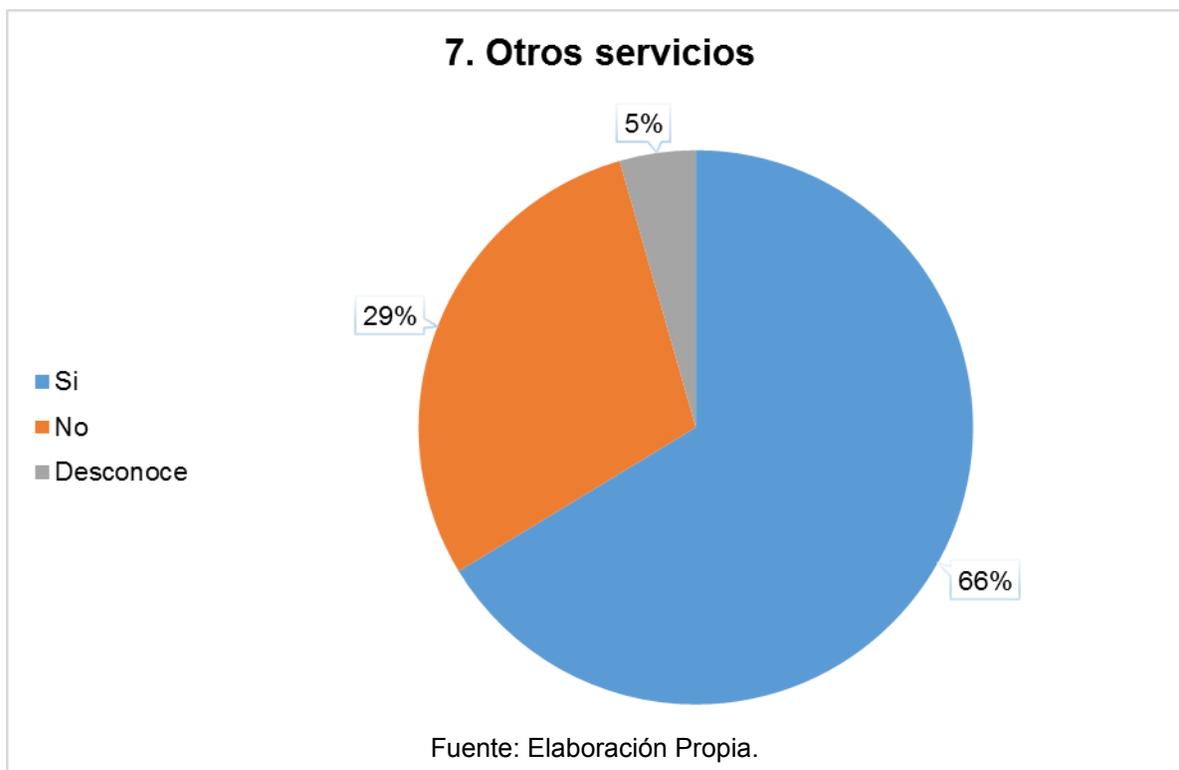


Tabla 23

Respuesta	Personas	Porcentaje
Si	254	66%
No	112	29%
Desconoce	17	5%

Con la pregunta deseábamos conocer si las personas sabían que CRGDM cuenta con servicio de ambulancia y realiza traslados de pacientes a otros departamentos, el resultado fue; 112 personas respondieron que no sabían que la institución, cuenta con estos servicios.

Figura 26

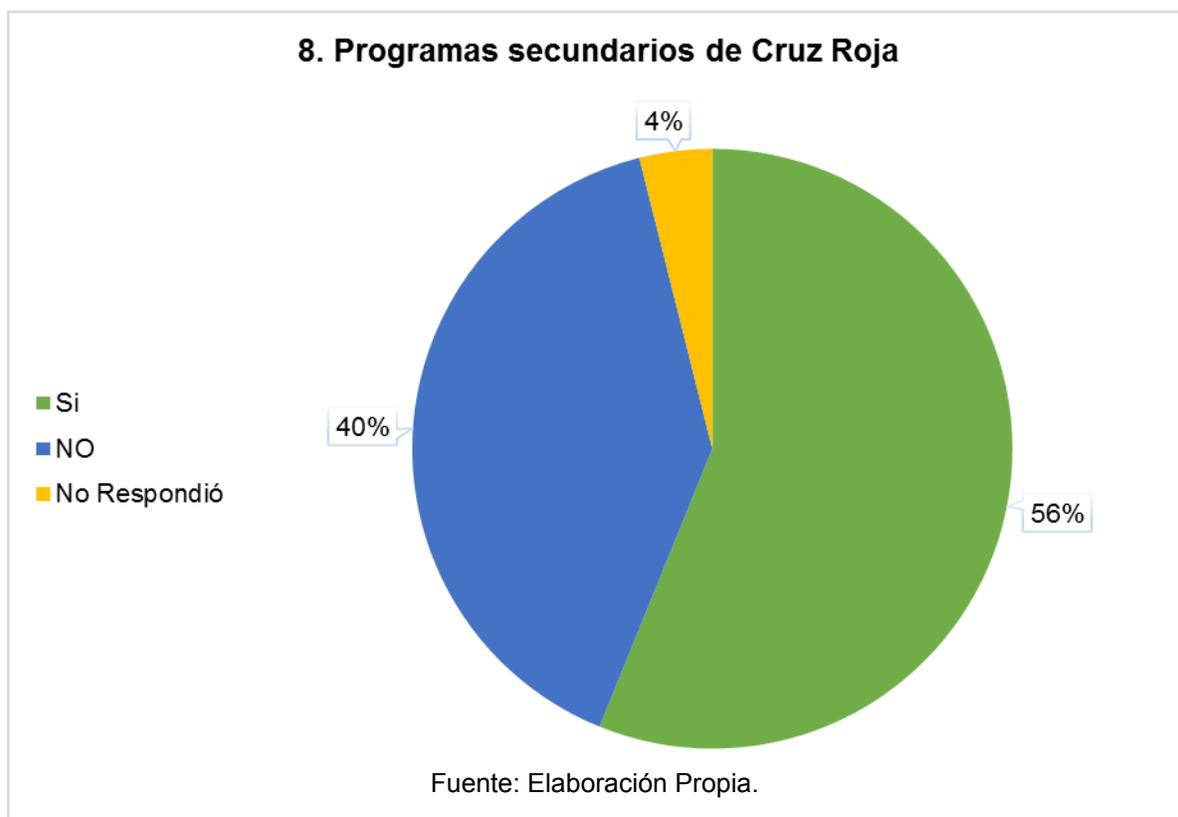


Tabla 24

Respuesta	Personas	Porcentaje
Si	215	56%
NO	153	40%
No Respondió	15	4%

40% de los encuestados no sabe que Cruz Roja Guatemalteca, realiza charlas educativas y fumigaciones, en varios municipios para erradicar el zancudo transmisor del dengue, chingunguya y zika.

Figura 27

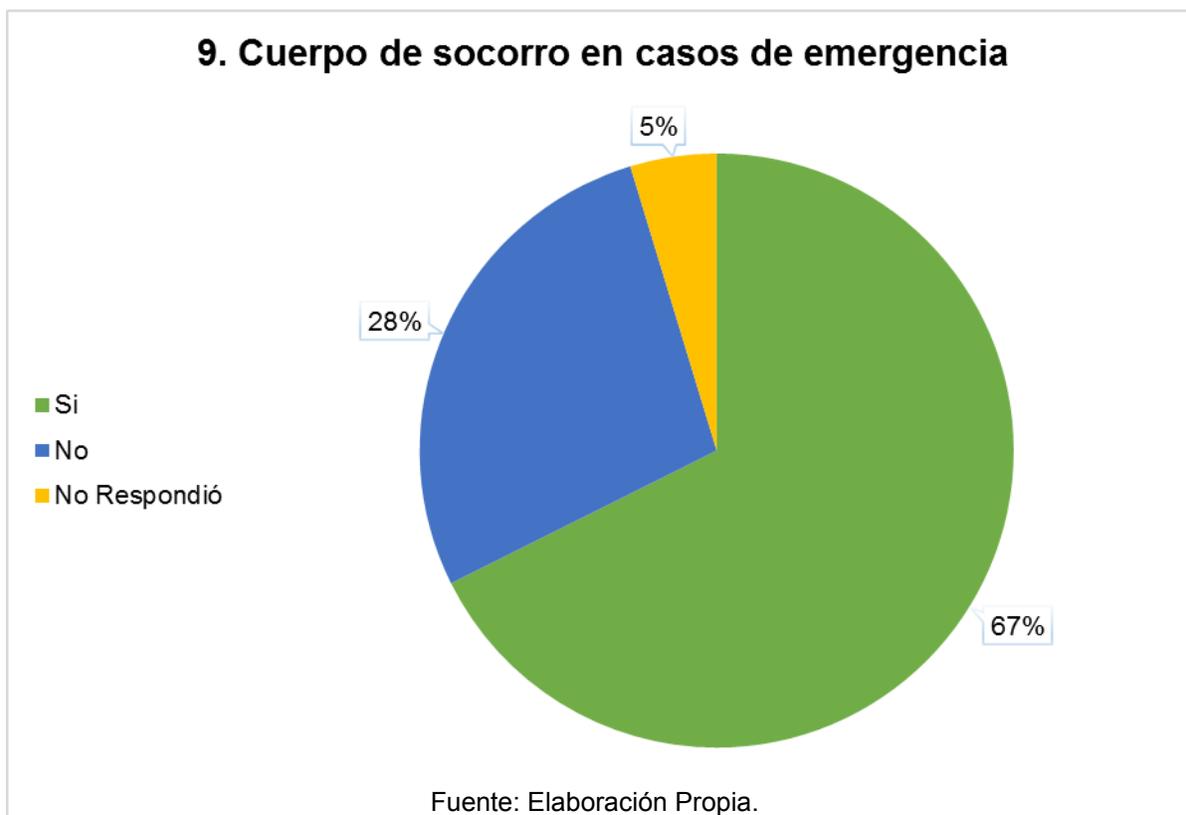


Tabla 25

Respuesta	Personas	Porcentaje
Si	259	67%
No	106	28%
No Respondió	18	5%

Quando se cuestionó de si sabían que CRGDM, cuenta con un cuerpo de socorro que presta servicio en casos de emergencia, 106 personas respondieron que no sabían, de la existencia de dicho órgano.

Figura 28



Tabla 26

Respuesta	Personas	Porcentaje
Si	361	94%
No	22	6%

La loable labor que realiza la delegación, es bien vista por buena parte de los encuestados y por esa razón estarían dispuestos a apoyar una campaña de recaudación de fondos para beneficio de la institución.

Figura 29

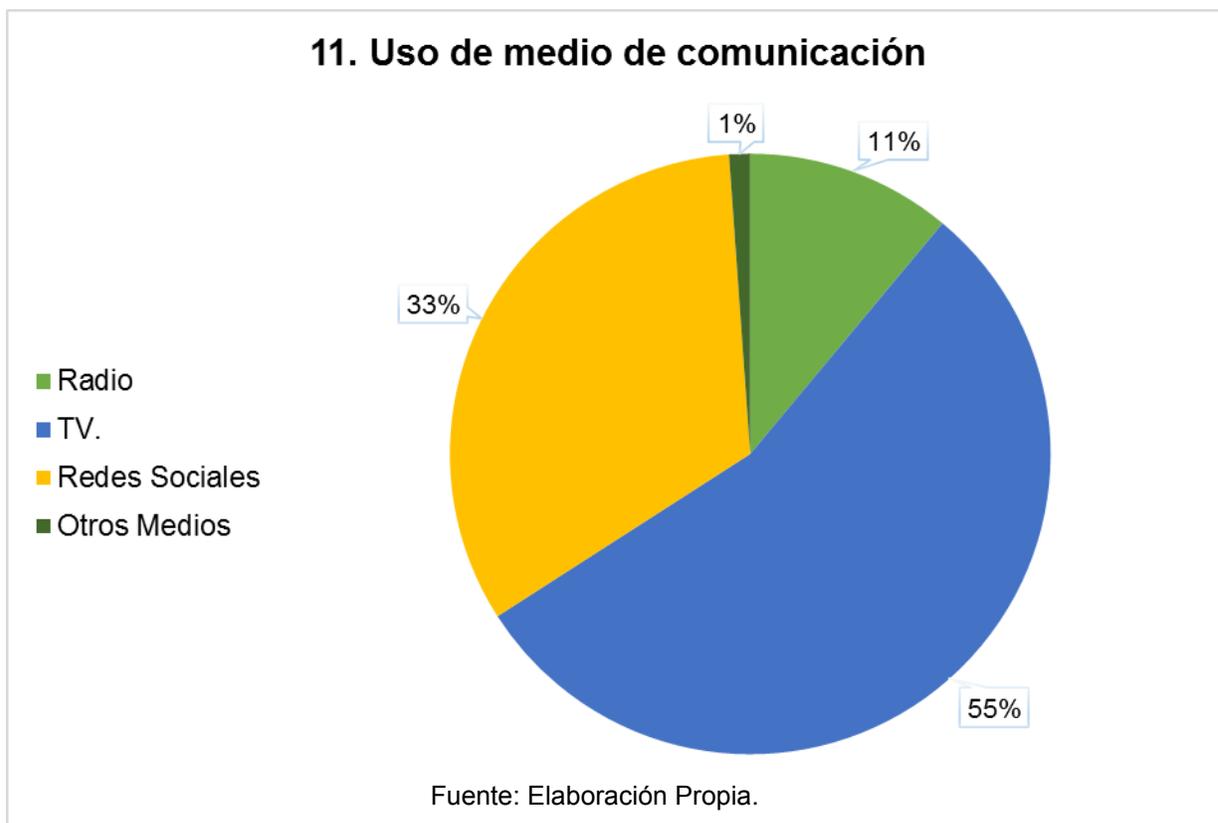


Tabla 27

Respuesta	Personas	Porcentaje
Radio	49	11%
TV.	243	55%
Redes Sociales	146	33%
Otros Medios	5	1%

Televisión y redes sociales son los medios de comunicación que más usan los entrevistados para informarse.

Anexo 5. Cronograma de Actividades:

Tabla 28

Actividades	Abril	Mayo						
	22 al 29	30 y 31	01 y 02	03 y 04	05 al 07	12 y 13	10 al 30	19 al 23
Presentación del plan de intervención o acción.								
Diseño de rótulos para identificación de oficinas, salón de usos múltiples y cocina.								
Diseño de vinílica para socializar servicios que presta CRGDM.								
Diseño de vinílica para socializar Misión y Visión.								
Redacción de texto, grabación de imágenes de apoyo y audio. Pauta 1								
Instalación de vinílicas e identificación de oficinas.								
Difusión de material audiovisual en un canal, por empresa de cable (DX e Intercable).								
Elaboración y entrega de Guía para conferencia a la prensa. Además de un Listado Telefónico de periodistas de Mazatenango y una hoja de asistencia de comunicadores que asistan a las diferentes conferencias.								

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 6. Propuestas

Anexo 6.1 Identificación de oficinas

Figura 30

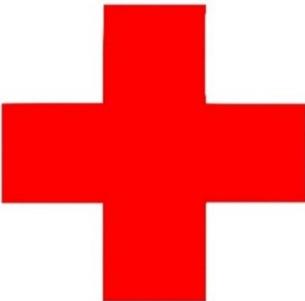


Fuente: Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 6.2 Banner y Vinílicas para Socializar los Servicios
Figura 31



**Cruz Roja
Guatemalteca**
Delegación Mazatenango

Servicios que Brindamos:

- * *Clínica Médica.*
- * *Farmacia.*
- * *Laboratorio Clínico.*
- * *Ambulancia // Traslado de Pacientes.*
- * *Clínica Dental.*
- * *Jornadas de Oftalmología.*
- * *Cursos de Primeros Auxilios Básicos -PAB-.*

**Atención de Lunes a Viernes
de 7:30 a 16:30 horas.
Sábados de 8:00 a 12:00 horas.
Delegación 7872-0182
Emergencias 7867-9985**

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 32



**Cruz Roja
Guatemala**
Delegación Mazatenango

Servicios que Brindamos:

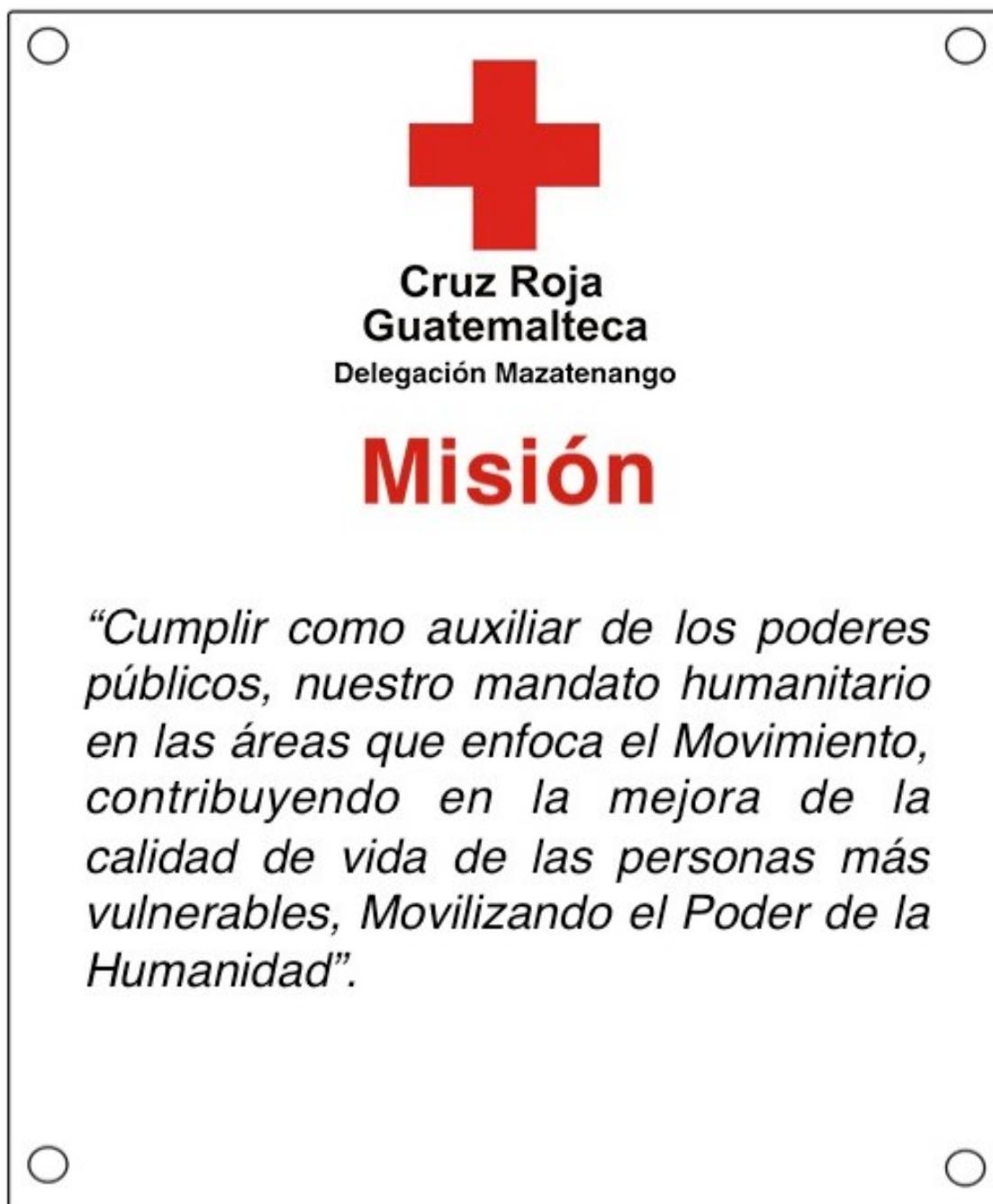
- * *Clínica Médica.*
- * *Farmacia.*
- * *Laboratorio Clínico.*
- * *Ambulancia // Traslado de Pacientes.*
- * *Clínica Dental.*
- * *Jornadas de Oftalmología.*
- * *Cursos de Primeros Auxilios Básicos -PAB-.*

**Atención de Lunes a Viernes de 7:30 a 16:30 horas.
Sábados de 8:00 a 12:00 horas.
Delegación 7872-0182
Emergencias 7867-9985**

Fuente: Elaboración Propia.

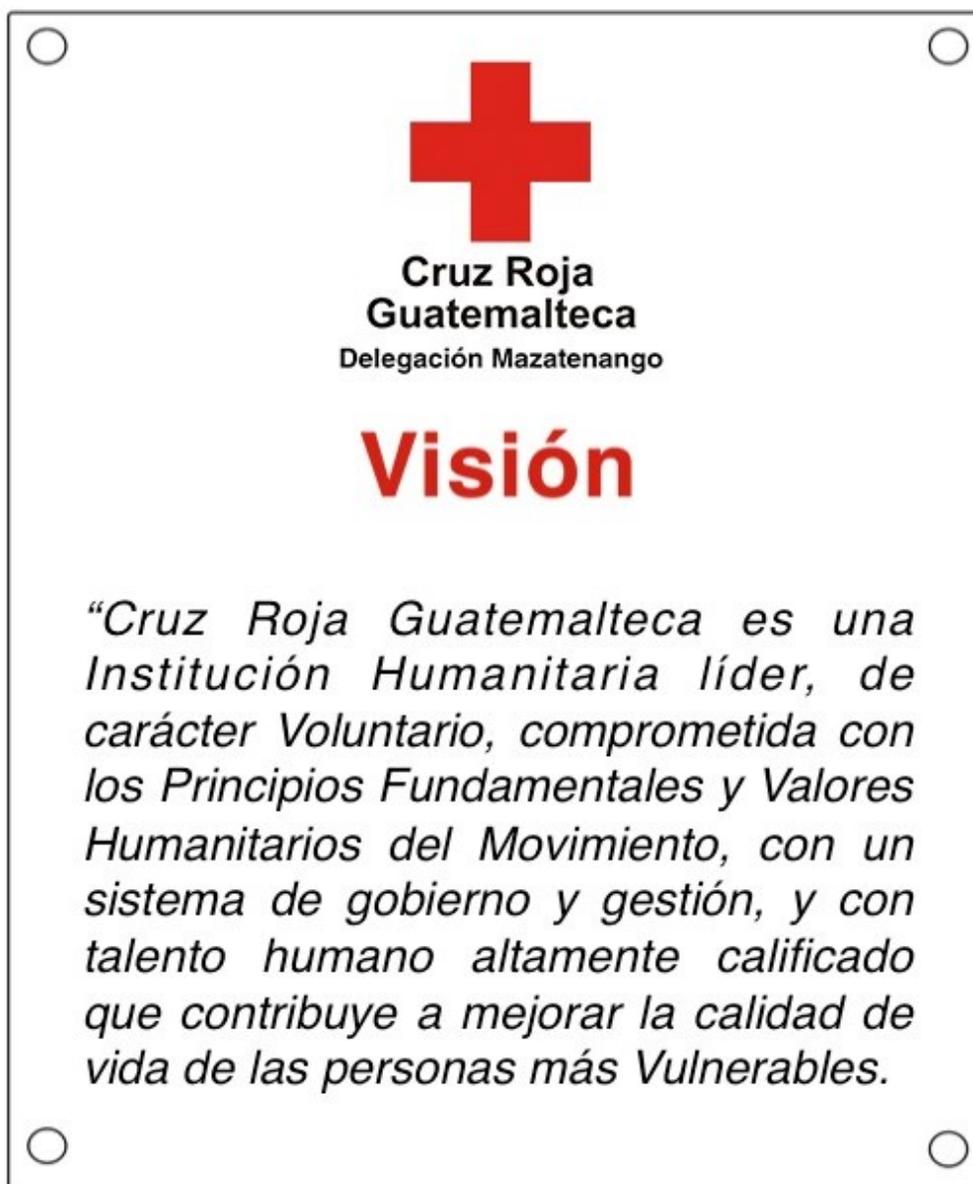
Anexo 6.3 Misión y Visión

Figura 33



Fuente: Departamento de Comunicación Cruz Roja Guatemala.

Figura 34

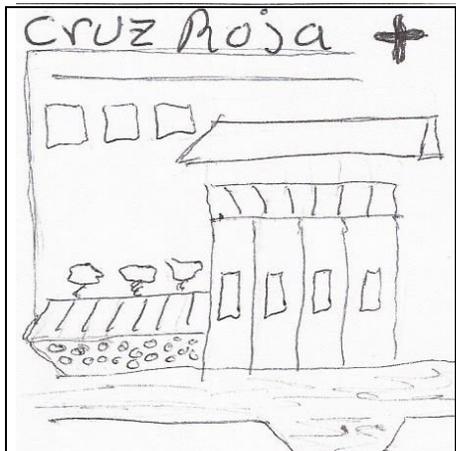


Fuente: Departamento de Comunicación Cruz Roja Guatemalteca.

Anexo 7 Storyboard

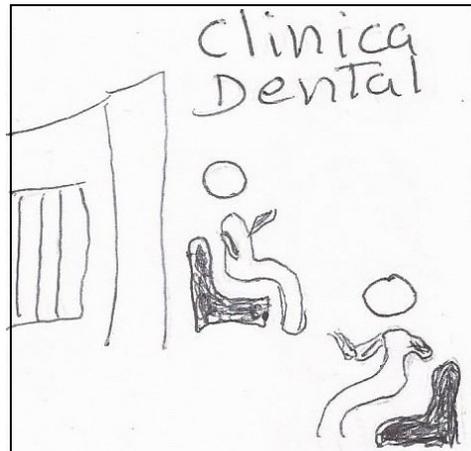
Anexo 7.1 Spot Uno

Figura 35



Escena: 01 Plano: Abierto

Toma desde el parqueo de
Cruz Roja Guatemalteca
Delegación Mazatenango.



Escena: 02 Plano: Abierto

Paciente en sala de espera.
Texto sobre imagen.



Escena: 03 Plano: Abierto

Doctor atendiendo a paciente.



Escena: 04 Plano: Abierto

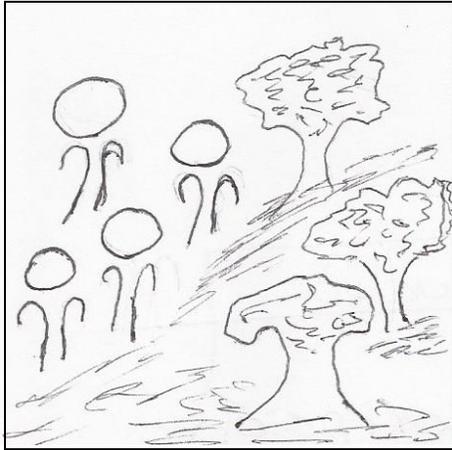
Emblema de institución y número
de teléfono Delegación
Mazatenango.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 7.2 Spot Dos

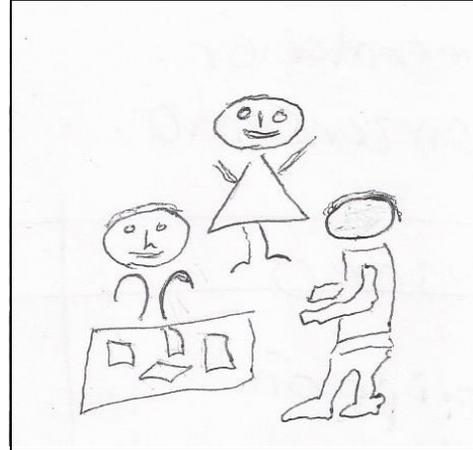
Figura

36



Escena: 01 Plano: Abierto

Voluntarios y voluntarias
reforestando.



Escena: 02 Plano: Abierto

Difusión de primeros auxilios
básicos.



Escena: 03 Plano: Abierto

Rutas de evacuación y charlas
a estudiantes.



Escena: 04 Plano: Abierto

Voluntarios en capacitación.

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 8. Material Ejecutado

Anexo 8.1 Rotulación de Oficinas

Figura 37



Anexo 8.2 Banner y Vinílicas

Figura 38



Banner instalado en sala de espera de visitantes.



Vinílica colocada en ingreso principal de CRGDM.



Socialización de los servicios que presta la Delegación.



Vinílica instalada en Avenida Ángel Claudio Calderón.

Anexo 8.3 Misión y Visión

Figura 39



Misión y Visión instaladas en sala de visitas.



Oficina de Socorrismo con su Misión y Visión.

Anexo 9. Guía para conferencia a la Prensa

Guía para la Realización de Conferencias a la Prensa

Las conferencias de prensa son una herramienta indispensable para atraer la atención de los medios de comunicación y la forma más eficaz de llegar a ellos de forma inmediata y que estos repliquen la noticia.

La fecha y hora de la conferencia de prensa es importante, dado que otros acontecimientos de mayor interés informativo podrían desviar la atención de los periodistas. Una preparación y plazos cuidadosos reducen este riesgo, pero no se pueden prever todas las historias de mayor interés informativo que pudieran ocurrir.

Los periodistas también podrían tener diferentes horarios para la presentación de sus notas y por ejemplo, si su conferencia de prensa se realiza en horas de la tarde, podría haber interés limitado en ellas porque ya es demasiado tarde para presentarla ese día.

Asegúrese que la fecha y la hora de la conferencia a la prensa no coincidan con la de otros acontecimientos o plazos de prensa. También averigüe cuáles son los días de la semana más tranquilos y trate de organizar su conferencia en uno de estos. (Salvo acontecimientos imprevistos o noticias de último momento).

Organice la conferencia de prensa cuidadosamente; un acontecimiento fallido podría dar lugar a una cobertura mediática nula o incluso negativa. Esto significa que todos los oradores –conferencistas- deberían estar cuidadosamente preparados, las carpetas de prensa deberían contener toda la información necesaria y debería contarse con suficientes activistas para colaborar con la logística, especialmente si se prevé un número importante de medios de difusión.

Un buen Comunicador Social -CS- es importante para mantener el buen funcionamiento de la conferencia de prensa y el mensaje encauzado y así ayudar a responder a las preguntas de los medios. En general, el papel del CS consiste en abrir y cerrar la conferencia de prensa, destacar los mensajes principales que han de transmitirse, presentar a los oradores y controlar que las preguntas y respuestas sean breves.

Locación:

Elija un lugar para la conferencia de prensa al que sea fácil llegar y que no exija demasiado tiempo de viaje a los periodistas. Idealmente, el sitio debería ser de interés visual y guardar relación con el tema, por ejemplo, un edificio público, un juzgado o una clínica local. Un lugar con poco ruido de fondo (por ejemplo de tráfico, teléfonos o aviones).

Seleccione y capacite a los participantes:

Los oradores deben estar bien informados y expresarse claramente. Deberían estar en condiciones de responder a las preguntas y observaciones de la prensa.

Orientación para los participantes:

- Sea claro y conciso. Evite usar jerga, labia, rodeos o lenguaje irónico. Dé por sentado que su público es inteligente: evite sonar condescendiente.
- No juguete con ningún objeto ni toque nada; distrae al público y le hace parecer nervioso.
- La apariencia importa. Los participantes deberían estar bien vestidos y de forma apropiada a la ocasión.
- Siempre diga la verdad. Si no conoce la respuesta a una pregunta, dígalo. No exagere, no dé cifras que no estén respaldadas por pruebas y no formule opiniones como si fueran hechos.
- Encuentre un Comunicador Social que tenga experiencia con la prensa y en relación con el tema, para que facilite la conferencia a la prensa presentando el tema y a los participantes. Los oradores deberían tener guiones para memorizar los tres a cinco temas principales y no hablar durante más de tres a cinco minutos cada uno.
- Una respuesta adecuada a una pregunta difícil o ambigua sería: "Esa es una buena pregunta, pero no está dentro del alcance de esta conferencia de prensa. Nuestro tema de hoy es..." Si la pregunta es legítima pero usted no conoce la respuesta a ella, llame a otra persona de su grupo o verifique la respuesta y vuelva a dirigirse al periodista más tarde.
- Prepare la sala con una mesa suficientemente larga para que se ubiquen todos los portavoces, con tarjetas de identificación -acrílicos-, disponga lugares suficientes en el salón para los periodistas y su equipo.
- Exhiba elementos visuales detrás de la mesa de los conferencistas, por ejemplo croquis, vinílica de la institución, emblemas, banderas o material que haga referencia con el tema a exponer. Debe tener en cuenta que tiene que preparar una hoja de asistencia.
- Se debe contratar por lo menos un servicio de café y si puede incluya bebidas frías y algo para comer -refacción- mientras los periodistas esperan que empiece la conferencia.

Desarrollo de la conferencia:

Dé la bienvenida a los miembros de la prensa a medida que lleguen. Pídales que firmen el listado de asistencia, determine el número de medios de comunicación presentes en la lista de firmas.

Grabe o filme, tome fotografías de la actividad, para sus propios registros y para el posible uso en los medios cibernéticos o material de producción audiovisual.

Comience la conferencia de prensa lo más puntualmente posible. Invite al moderador a dar la bienvenida a los representantes de los medios y presentar el tema y a los participantes. Cada participante debería hablar durante un máximo de tres a cinco minutos, para presentar sus tres a cinco puntos fundamentales.

Al examinar el registro de asistencia, podrá determinar cuáles de los principales medios no estuvieron presentes. Envíeles un comunicado de prensa o una grabación de la actividad, o programe una entrevista con un periodista y uno de los oradores de la conferencia de prensa.

Analice la conferencia de prensa con otros miembros de su organización que asistieron a ella. ¿Qué salió bien? ¿Qué podría haber salido mejor? ¿Y cómo puede mejorar la próxima conferencia de prensa que organice?

Recomendaciones

- Puede empezar a realizar la convocatoria un día antes o en su efecto, dos horas antes de la Conferencia a la Prensa.
- Las Conferencias a la Prensa, deben realizarse entre las 9 y 10 de la mañana.
- Lunes es un buen día para realización de Conferencias a la Prensa.
- La convocatoria a Conferencia puede hacerse por WhatsApp, mensaje de texto o llamadas telefónicas.
- El lugar de conferencia debe estar preparado media hora antes del anuncio.
- Si el salón es muy abierto debe prever equipo de amplificación.
- Puntualidad, saber que los periodistas en el departamento deben sacar varias notas en el día.
- Delegar funciones, quien estará a cargo que se anoten en la hoja de asistencia los comunicadores, dar la bienvenida a periodistas y de la refacción.
- Los conferencistas -oradores- deben apagar o colocar en modo Avión sus celulares, a la hora de la Conferencia a la Prensa.
- Comunicador Social – persona delegada- debe documentar la Conferencia a la Prensa, ya sea por medio de Fotografías o Vídeos.
- Que la Conferencia no sea el día de una inauguración de feria en un municipio.

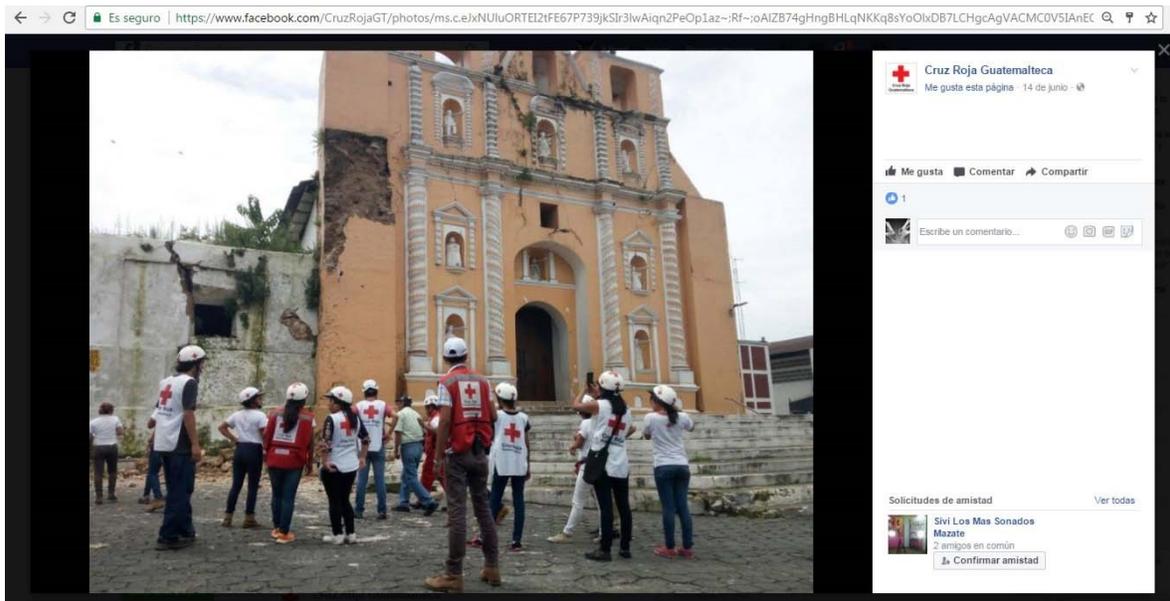
Anexo 10. Actividades Varias

Figura 40



Publicación en Fan Page de Cruz Roja Guatemalteca: Simulacro realizado en ICI.

Figura 41



Publicación en Fan Page de Cruz Roja Guatemalteca: EDAN en Iglesia de Samayac.

Fuente: Facebook

Figura 42



Publicación -audiovisual- de Conferencia a la Prensa, en Perfil de CRGDM.

Figura 43



Publicación en Perfil de CRGDM: Proceso de Capacitación a Voluntarios/as.

Fuente: Facebook

Figura 44



Álbum de Fotos Jornada Médica realizada en Samayac: Perfil CRGDM.

Figura 45



Prevención en Campeonato Juvenil realizado en Gimnasio de Mazatgo: Perfil CRGDM.

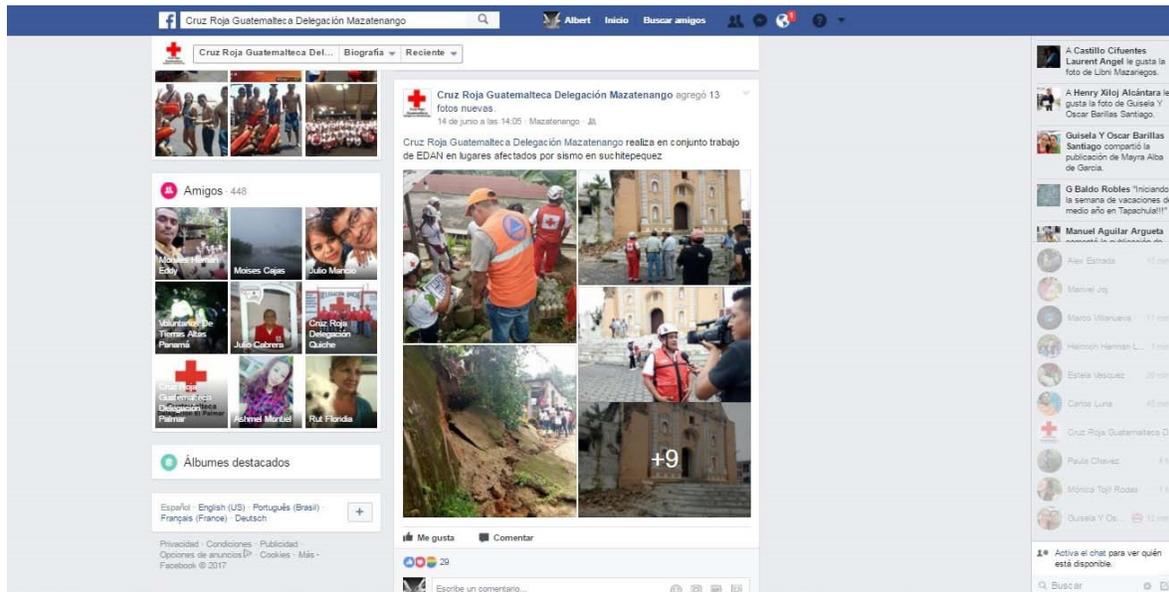
Fuente: Facebook

Figura 46



Atención Pre-hospitalaria a motorista accidentado: Publicación en Perfil de CRGDM.

Figura 47



Evaluación de daños en varios Municipios de Such: Cobertura fue publicada en Perfil de CRGDM

Fuente: Facebook

Actividades de Prevención.

Figura 48



Desfile Martes de Carnaval.



Carrera de Atletismo.



Jornada de Futbol Such-Cobán.



Simulacro de Terremoto con niños de nivel primario.



Cierre a proceso de capacitación de voluntarios/as.

Anexo 11. Tabla de cotejo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



Estudiante: Albert Emilio López Chanax

Lugar: Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango, Suchitepéquez.

Fecha de Observación: del 06 al 17 de marzo.

- 1) ¿Cómo se da el proceso de Comunicación con Asalariados, de parte de Administración?
 Formal_____ Informal_____
- 2) ¿Cómo se da el proceso de Comunicación, de parte de la Administración, con Voluntariado?
 Formal_____ Informal_____
- 3) ¿Hay Estrategias de Comunicación?
 Sí_____ No_____
- 4) ¿Existe una oficina de comunicación?
 Sí_____ No_____
- 5) ¿Misión y Visión están a la vista de todos?
 Sí_____ No_____
- 6) ¿Oficinas están Identificadas?
 Sí_____ No_____
- 7) ¿Existe una manta o cuadro, para el público, que revele los servicios que presta la Delegación?
 Sí_____ No_____
- 8) ¿Existe una pizarra donde se coloquen fechas y actividades específicas para voluntarios y asalariados?
 Sí_____ No_____
- 9) ¿Se mantienen activos en redes sociales?
 Sí_____ No_____
- 10) ¿Existe documentación que facilite información sobre la Delegación?

Sí _____

No _____

Anexo 12. Entrevistas a profundidad.

Anexo 12.1 Entrevista a Víctor Alfonso Alvarado de León.

Cargo: Administrador de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango.

1. ¿Qué es Cruz Roja Delegación Mazatenango?

Es una institución de ayuda humanitaria y que se rige a través de sus siete principios, tiene su misión y visión que es la parte muy fundamental y trabaja a base de objetivos a beneficio de la población.

2. ¿Cuál es la situación actual de la Delegación?

Hemos estado ahí mejorando algunas cosas ya después un año de hacer cambios administrativos. Estamos Brindándole un mejor servicio a la población a través de la preparación que tienen los voluntarios.

3. ¿Cuál es el trabajo que se debe hacer para mejorar los servicios que presta Cruz Roja, delegación Mazatenango?

Seguir capacitando al voluntario, como también manejar un eje temático en donde involucren políticas de atención pre-hospitalaria, ya que es muy importante.

4. ¿Una Campaña de Publicidad, en medios locales, mejoraría o terminaría de posesionar, en la población, a la Delegación?

Si mejoraría bastante porque estamos socializando a toda la población, que es Cruz Roja y donde se ubica Cruz Roja, muchos saben, conocen a Cruz Roja, pero también hay muchas personas que da acá del departamento, no conocen en que área está ubicada Cruz Roja o que hace Cruz Roja.

5. ¿Y de los servicios que presta Cruz Roja?

Muchas personas solo ven el edificio de Cruz Roja, pero ya las personas que han visitado Cruz Roja, han visto los servicios que presta. Prestamos los servicios de Farmacia, prestamos el servicio de laboratorio clínico, consultas médicas, clínica dental, odontología y hacemos jornadas de exámenes de la vista, jornadas del oído, entre otras. Y Como jornadas de vacunación.

6. ¿El voluntariado es la base que sostiene a Cruz Roja. La Delegación necesita más de ese recurso humano?

Como Cruz Roja a nivel Nacional o Internacional, no funcionaría sin el voluntariado. El voluntariado es el eje que maneja la Cruz Roja, porque sin voluntarios no podríamos llevar a cabo cualquier actividad que pudiera suceder, como cualquier desastre que los primeros que actúan son los voluntarios para poder ayudar a las personas, si se lograra dar un desastre grande que afectaría a todo el departamento, los pocos voluntarios que

tenemos, no nos llevaría abasto, ya que si es muy importante captar más voluntarios.

7. Se necesita socializar –dar a conocer al público- más los servicios que presta Cruz Roja, Delegación Mazatenango.

Si, se necesita más socializar ya que es algo muy importante que tendríamos que tener como delegación, a través de los medios de comunicación, darnos a conocer y dar a conocer los servicios que presta Cruz Roja. Los servicios que hemos estado prestando, son traslados de emergencia, queremos también involucrar a más personas en el tema de atención pre-hospitalaria para empezar a cubrir el servicio de 24 horas que es algo muy importante que el departamento de acá de Suchitepéquez, como municipio de Mazatenango lo necesita ya que otros cuerpos de socorro cuando hay accidentes, no se dan abasto.

8. ¿Necesita la delegación del apoyo de los Mazatecos, digo en el sentido económico?

La Cruz Roja es una institución que no es ente del gobierno, somos ajenos al gobierno, no recibimos un porcentaje del gobierno. Cruz Roja se mantiene a través de su recaudación de fondos, a través de sus ingresos que tiene a través de farmacia, clínica, laboratorio, pero esos fondos no son suficientes ya que el servicio que se presta se necesita combustible, para la alimentación de los voluntarios.

Se necesita dinero y también para tener un buen servicio se necesita socios honorables que vengan y aporten algo económico para la delegación, en donde eso que van a estar aportando va a ser de mucho para la población, no sólo para Cruz Roja.

9. ¿Actualmente hay empresas o personas altruistas que ayuden –económicamente- a la Delegación?

Actualmente no se ha hecho una recaudación de fondos a nivel Suchitepéquez, ya que ahorita estamos en una parte temática de lo que es cambios y para poder llevar a cabo una recaudación de fondos tenemos que hacer un proceso, para poder que sea autorizado por gobernación.

10. ¿Existe un plan o fecha para hacer una convocatoria, a nuevos voluntarios de Cruz Roja?

La fecha la tenemos ahora para el 19 de marzo, ya que se lanzó una información a nivel local donde cualquier persona que a partir de nueve años a 90 años, quiere pertenecer al cuerpo voluntariado de Cruz Roja puede acercarse este 19 ya que se estará iniciando con un curso de Primeros Auxilios, antes se les estará impartiendo un taller sobre Introducción e Inducción de que es Cruz Roja, para darles a conocer todo lo que hace Cruz Roja, cuáles son sus siete principios a base de que trabajamos y de ahí iniciamos con el curso de Primeros Auxilios, para ir capacitando al voluntario y así tener una mejor respuesta y un mejor servicio a la población.

11. ¿Cómo se logra captar el recurso humano voluntario. Siendo este el eje principal de Cruz Roja. Se tienen fechas específicas para un voluntariado?

Nosotros hemos estado sumando esfuerzos ya que para obtener voluntarios, a veces no es sólo lanzar la propuesta. Como decimos con los voluntarios, si tenemos un amigo o una amiga o un conocido invítemelo, de mole a conocer que es Cruz Roja, que hace Cruz Roja, ya que a veces el tema de poder venir y hacer una convocatoria en general, a veces vienen diez y se queda uno, pero con una persona que se está quedando estamos ganando, porque ese voluntario puede hacer muchísimo por la población.

Anexo 12.2 Entrevista a Julio Cabrera

Puesto: Coordinador de Voluntariado, de Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango.

1. ¿Qué es el voluntariado, dentro de Cruz Roja, delegación Mazatenango?

Es la voluntad de cada persona de prestar el servicio necesario en cualquier momento de una emergencia, a cualquier persona, no importa raza o condición física o lo que sea o recurso económico. Lo importante que podamos prestar los primeros auxilios de una forma eficaz y efectiva.

2. ¿En la Delegación existe una matrícula, o registro electrónico sistematizado actualizado, del total de voluntarios, hasta la fecha?

Se lleva un registro de cada voluntario, ya que cada voluntario cuenta con una ficha de inscripción y esa ficha de inscripción se manda a Guatemala para tener el registro legalmente de los voluntarios, ya que cada voluntario tiene su propio carné de identificación. 26 voluntarios que están legalmente inscrito, seis de ellos son del cuerpo de juventud.

3. ¿podríamos hablar de un número aproximado de voluntarios que asisten a las convocatorias que realiza la delegación?

Tenemos un aproximado de 16 voluntarios que si están constantes aquí en la delegación.

4. ¿Cuántas convocatorias o actividades se realizan, durante el año, para captación de voluntarios?

La convocatoria es casi seguida, para aquellas personas que quieran pertenecer a Cruz Roja las puertas de Cruz Roja están abiertas. (No teníamos algo establecido)Lo principal es tener el curso de primeros auxilios.

5. ¿Qué trato se le da a los y las voluntarias que se ausentan del voluntariado por un lapso de dos meses?

Aquí tenemos unas normas. Hay voluntarios que se pueden ausentar siempre y cuando ellos tienen que pedir el permiso necesario y tienen que hacerlo por escrito. Porque de la otra manera, si se ausentan sólo así, damos como que no tiene el deseo de participar en Cruz Roja.

6. En las diferentes campañas de captación de voluntarios, ha existido visita a establecimientos educativos de la cabecera departamental.

Cada vez que vamos a dar una charla de rutas de evacuación en caso de sismo o terremoto, del plan escolar de riesgo, siempre vamos a diferentes establecimientos tanto de primaria, secundaria como diversificado. Ahí es donde hacemos la invitación.

7. ¿Su experiencia como coordinador de los cuerpos de voluntarios, le puede indicar, qué género es el que más le interesa, ser parte del voluntariado?

El género masculino porque sabemos que es un trabajo pesado, sabemos que tenemos a la hora de una emergencia que cargar con los pacientes, eso implica que las señoritas o de sexo femenino, no tienen esa fuerza para apoyarnos.

8. ¿Cree que una campaña o convocatoria a estudiantes del nivel diversificado y superior, funcione para captar más voluntarios?

Eso sería una magnífica idea ya que sabemos que promoviendo el voluntariado y principalmente en diversificado, ya son jóvenes mayores de 15 años. Entre más voluntarios tenemos mucho que mejor, porque sabemos que en cualquier momento de necesidad necesitamos del personal para poder activar.

9. Uno de los requisitos para ser miembro voluntario de la institución, es aprobar el Curso Básico de Inducción. ¿Qué conlleva este curso?

Tiene que sacar el curso de primeros auxilios básicos, que es lo más importante, se les da una inducción de lo que es la teoría de Cruz Roja, para que ellos tengan conocimiento de que es Cruz Roja, los reglamentos y estatutos. Para que ellos sepan a donde van incorporarse.

10.El Título III del Reglamento Nacional de Voluntarios, refiere que los cuerpos voluntarios de Cruz Roja Guatemalteca, estarán estructurados por tres entes. ¿Se cumple con este mandato en la delegación de Mazatenango?

Ahorita estamos sin esos movimientos ya que no tenemos nombrados a los coordinadores en sí.

11.¿Cruz Roja, Delegación Mazatenango cumple con el requisito mínimo que estipula que en cada sede, debe existir como mínimo, veinte voluntarios?

Si cumple con ese requisito. Porque lo más importante aquí en la Cruz Roja, es el voluntariado.

Anexo 12.3 Entrevista a Edgar Iván Sosa Ortiz

Puesto: Coordinador de Juventud

1. ¿Qué se siente ser voluntario de Cruz Roja, delegación Mazatenango?

Aprendemos muchas cosas, muchos cursos por aprender y capacitarnos.

2. ¿Cuál ha sido tu experiencia como voluntario dentro de la delegación?

Cuando fuimos a un desastre, parte de en Santo Domingo, ahí fue mi primer experiencia y desde ahí empecé a activar.

3. ¿Qué te motiva a seguir en el voluntariado?

Aprender un poquito más de cada cosa para luego capacitar a todos los voluntarios con mi experiencia.

4. Uno de los deberes del voluntario es promover la captación de nuevos voluntarios. ¿Cómo ejecutas este mandato?

Nosotros vamos en escuelas, colegios o comunidades a promover sobre el voluntariado.

5. ¿Crees que hacen falta más compañeros y compañeras voluntarias dentro de la delegación?

Nos falta bastante voluntarios porque uno solo no puede hacer tres o cuatro actividades. Tenemos que tener un mínimo de 50 personas.

6. ¿Si te encomendaran a ir a invitar, para el voluntariado, a un grupo en específico, a donde irías?

Nosotros iríamos a escuelas y colegios a promover el voluntariado.

7. ¿Crees que una campaña en centros educativos funcionaria para captación de voluntarios?

Si. En el 2014 nosotros tuvimos una campaña en donde invitamos a escuelas y los estudiantes venían los sábados.

8. ¿Estarías dispuesto a apoyar la visita a estudiantes, de establecimientos educativos de la cabecera departamental, para que sean parte del voluntariado?

Sí, yo me comprometo a ir a escuelas, colegios o donde sea para haber donde conseguimos más voluntarios.

9. ¿Es importante el crecimiento, en números, de voluntarios en Cruz Roja, delegación Mazatenango y por qué?

Sí es importante un crecimiento, porque si hay un desastre grande, no vamos a tener mucho personal.

10. ¿Sabías que si la delegación no cuenta con voluntarios, puede ser cerrada?

Sí, correcto. Si miramos que no hay muchos voluntarios y sólo hay uno o dos, se puede cerrar porque no hay como hacer actividades, como ir a prevención o dar charlas.

11. ¿En tu estadía en el voluntariado, cuantos voluntarios has traído y de ellos cuantos se han quedado?

He traído cinco y se han queda tres.

12. ¿Sabes cuál es el número mínimo de voluntarios que debe tener la delegación?

Mínimo es de 50.

13. ¿Cómo te incentivan dentro de la delegación?

De mis años que llevo aquí, me han dado la mano, me han dado buenas experiencias para que yo siga en el voluntariado.



Mazatenango 08 de septiembre de 2021
SOL. L.C.C. No. 01-2021

Dr. Mynor Raul Otzoy Rosales
Director del Centro Universitario de Sur Occidente
Edificio

Respetable Doctor:

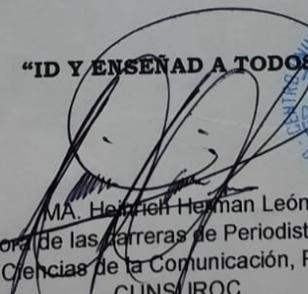
Basada en el dictamen favorable del REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN titulado: **Fortalecimiento de la Comunicación Interna y Externa de la Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango**, elaborado por el estudiante, Periodista Profesional, **Albert Emilio López Chanax**, carné **200843583**, CUI **2611234911001**, de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Plan Fin de Semana de, CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5, del "Normativo Especifico para la Ejecución del Trabajo de Graduación, de la Carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Centro Universitario de Suroccidente -CUNSUROC-", se adjunta el trabajo de graduación completo incluyendo una copia del dictamen respectivo, para su conocimiento, solicitándole el IMPRIMASE del mismo, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Acto Público de Graduación previo a obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


MA. Heidy Heredia León
Coordinadora de las Carreras de Periodista Profesional y
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Plan Fin de Semana,
CUNSUROC



Mazatenango, Suchitepéquez
23 de noviembre de 2019

Magister

Paola Marisol Rabanales
Coordinadora de las Carreras de Comunicación
CUNSUROC-USAC

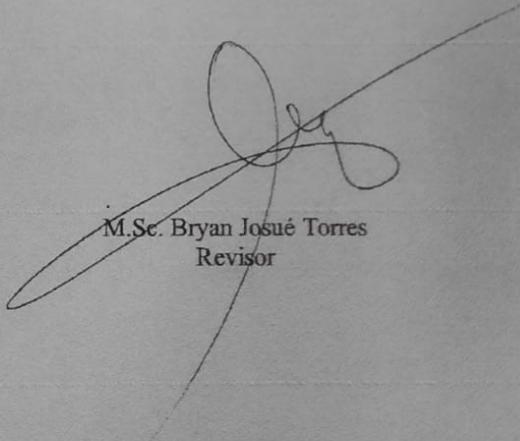
Estimada Licenciada:

Es un placer saludarla y desearle todo tipo de éxitos en sus actividades académicas.

El motivo de la presente es para indicarle que el estudiante Albert Emilio López Chanax carné 200843583 ha finalizado su trabajo de graduación denominado: *Fortalecimiento de la Comunicación Interna y Externa de la Cruz Roja Guatemalteca, Delegación Mazatenango.*

Por lo anterior se AUTORIZA a que se proceda con su trámite administrativo previo al acto de investidura como Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Atentamente.



M.Sc. Bryan Josué Torres
Revisor



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPEQUEZ
DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO

CUNSUROC/USAC-I-69-2021

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, ocho de octubre de dos mil veintiuno. _____

Encontrándose agregado al expediente el dictamen del Revisor de Carrera, SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN: "FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE CRUZ ROJA GUATEMALTECA, DELEGACIÓN MAZATENANGO, del estudiante: Albert Emilio López Chanax, carné No. 200848688 CUI: 2611 23491 1101 de la carrera Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

M.A. Luis Carlos Muñoz López
Director CUNSUROC



/gris

