



Universidad Dr. José Matías Delgado  
Facultad de Ciencias y Artes “Francisco Gavidia”  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación  
Seminario de especialización en Comunicación Institucional

### **Tema:**

- **Auditoría en Comunicación Interna**
  - **Plan de Comunicación**
    - **Plan de Crisis**

**Para: “El Fondo de la Iniciativa para las Américas El Salvador”**



Elaborado por:

Benítez Moreno, Edis  
García de Medina, Evelyn  
Guirola, Tatiana

Catedrático:

Lic. Ricardo Chacón

Antiguo Cuscatlán, diciembre de 2009.



# fiaes

FONDO DE LA INICIATIVA PARA LAS AMÉRICAS



## INTRODUCCIÓN

El presente documento a continuación expuesto, ha sido elaborado gracias al exhaustivo trabajo de estudiantes de la Licenciatura en Comunicaciones, dentro de la especialidad en Comunicación Institucional, de la Universidad Dr. José Matías Delgado. Tal es así que dicho trabajo trata acerca de temas importantes dentro de las sociedades, empresas, organizaciones o instituciones. Se habla de la comunicación, la cual es sumamente vital entre los seres humanos, dentro de cualquier sociedad y en cualquier núcleo en el que se encuentre, sea éste social, laboral, familiar, político, etc., con el fin de poder comprenderse entre sí y estar todos en una misma sintonía, entre lo que se habla, se dice y se hace. Este trabajo no tratará acerca de las distintas ideologías o pensamientos que existen entre los seres humanos, eso se deja a aquellos que buscan entender las diferencias existenciales.

El trabajo ha sido realizado sobre un fondo ambientalista de nombre: Fondo de la Iniciativa para las Américas El Salvador, “FIAES”, el cual tiene como objetivo *Financiar proyectos ambientales hacia la conservación y protección de los recursos naturales y la niñez salvadoreña.*

El enfoque de dicho trabajo, no solo es la comunicación como tal, sino la buena **comunicación interna** que debe existir en toda empresa (incluyendo al FIAES), entre las personas que la integran, desde los altos mandos hasta los subordinados. La comunicación interna es esencial para que factores como el clima laboral, trabajo en equipo y las buenas relaciones interpersonales entre compañeros, sean consideradas variables que determinen el buen rumbo de una institución, empresa u organización, proyectando desde adentro, la buena percepción de la imagen del

FIAES entre sus empleados, la excelente reputación y la credibilidad, que en el exterior se deberá reflejar, en este caso, lo hará el FIAES.

El trabajo mantiene un orden predeterminado. Inicia con una minuciosa *Auditoría de Comunicación Interna*, elaborada a partir de instrumentos subjetivos, que han sido utilizados para indagar en aquellos problemas internos que existen dentro del FIAES, entre ellos se menciona: las entrevistas a profundidad por cada empleado, observación directa, análisis de documentos y Focus Group.

Como segundo apartado, y derivado de la auditoría interna está el *Plan de Comunicación*. En él se proponen tres estrategias, enfocadas a la comunicación interna del fondo, éstas se dividen en tácticas, acciones, herramientas y mensajes, todas dirigidas a un mismo público objetivo: *sus empleados*.

Y por último y no menos importante, se ha creado una propuesta de un *Plan de Crisis* o contingencia, el cual es necesario y sumamente vital ante cualquier problema o situación dentro del FIAES, que amerite una buena organización, planificación, mucha calma y las posibles soluciones, adecuándose a un problema hipotético o no dentro del FIAES.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

- ▶ *ASESORAR AL FIAES, A PARTIR DE UNA EVALUACIÓN SOBRE SU COMUNICACIÓN INTERNA, SOBRE EL MANEJO DEL TRABAJO EN EQUIPO, LAS BUENAS RELACIONES ENTRE GERENCIA Y SUBORDINADOS Y CLIMA LABORAL.*

### **ESPECÍFICOS**

- ▶ *PROPONER AL FIAES UN PLAN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICO Y EFICAZ, APLICABLES A SU SITUACIÓN, DENTRO DEL FACTOR COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA LABORAL.*
- ▶ *PROPORCIONAR AL FIAES UN PLAN DE CRISIS, CON UN POSIBLE ESCENARIO QUE PUEDA AFECTAR EL AMBIENTE LABORAL DEL FIAES, GENERÁNDOLES ALTERNATIVAS PARA CONTRARRESTARLO.*