

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

**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA
Y EL CLIMA LABORAL EN LA SECCIÓN DE DIAGRAMACIÓN
DE LA REDACCIÓN DE EL PERIÓDICO”**

SERGIO ESTUARDO MONTOYA FLORES

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

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



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA
Y EL CLIMA LABORAL EN LA SECCIÓN DE DIAGRAMACIÓN
DE LA REDACCIÓN DE EL PERIÓDICO”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

SERGIO ESTUARDO MONTOYA FLORES

Previo a optar el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Noviembre de 2016

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bártres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 9 de Agosto de 2016

Lic. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante(a) epesista **Sergio Estuardo Montoya Flores** con número de carné: **8615008** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **La sección de Diagramación**, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **09 de Mayo** al **16 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: **"Estrategias para fortalecer la comunicación interna y el clima laboral en la sección de diagramación de la redacción de El Periódico"** entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por **El Periódico**.

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y, para los usos en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,



A handwritten signature in black ink that reads "Julia Corado".

Licenciada Julia Corado
Jefa de Redacción de elPeriódico



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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante

Sergio Estuardo Montoya Flores

Carné: **8615008**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

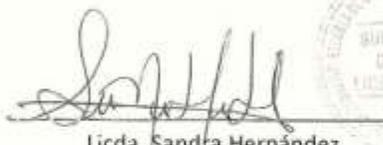
De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título "Estrategias para fortalecer la comunicación interna y el clima laboral en la sección de diagramación de la redacción de El Periódico." El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

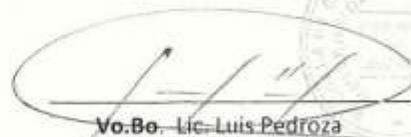
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la impresión de su trabajo final de EPS de Licenciatura en número de 10 ejemplares impresos y 3 CD'S con el documento incluido en formato PDF los cuales deberá entregar a las instancias correspondientes.

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura



Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

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

DEDICATORIAS

ACTO QUE DEDICO:

A DIOS:

Por darme la sabiduría para poder desarrollarme y alcanzar una meta más en mi vida.

.

A MI ESPOSA:

Brenda Valdez de Montoya por mantener el esfuerzo, entrega, dedicación y apoyo en los momentos difíciles de mi vida.

A MIS HIJOS:

Kevin Estuardo, Josselyn Andrea y Stephany Lourdes, por ser mi inspiración y la fuerza que me motiva a ser mejor cada día.

A MIS PADRES:

Rafael Montoya Castellanos y María Georgina Flores de Montoya por sus sacrificios y sabios consejos.

A MIS HERMANOS:

Mario Rafael, Hugo René y Edgar Manuel, que mi triunfo sea un ejemplo para ustedes. Gracias por su apoyo.

A MIS AMIGOS:

Gracias por su amistad incondicional.

.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Por haberme regalado el don de la vida y con su infinito amor guía mi camino y me ha permitido alcanzar los objetivos propuestos.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:

Por ser mi Alma Máter.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN:

Por la oportunidad de crecer profesionalmente al brindarme la formación académica.

A JULIA CORADO:

Por darme la oportunidad de realizar mi Ejercicio de Práctica Supervisada en el Periódico y brindarme su apoyo.

A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO:

Especialmente a los que forman parte de la sección de Diagramación de el Periódico, por su valiosa participación.

A LA LICDA. SANDRA HERNÁNDEZ:

Por el tiempo dedicado en la asesoría y revisión de este trabajo. Mi admiración y respeto por su calidad humana.

AL LIC. LUIS PEDROZA:

Por su tiempo y colaboración.

INDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO I	
1. DIAGNÓSTICO	1
1.1.OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2.LA INSTITUCIÓN EL PERIÓDICO	1
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	1
1.2.3. Antecedentes o Historia	2
1.2.4. Departamentos o Dependencias.....	3
1.2.5. Misión.....	4
1.2.6. Visión	4
1.2.7. Objetivos Institucionales	4
1.2.8. Público Objetivo	4
1.2.9. Organigrama	5
1.3.METODOLOGÍA	6
1.3.1. Descripción del Método.....	14
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección.....	15
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....	16
1.4.RECOPIACIÓN DE DATOS	17
1.4.1. Ficha de las entrevistas	17
1.4.2. Resultado de las entrevistas	18
1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre los entrevistados	19
1.4.4. Gráficas cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas	20
1.5.RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA	30
1.5.1. Fortalezas	30

1.5.2. Oportunidades.....	30
1.5.3. Debilidades	30
1.5.4. Amenazas	30
CAPITULO II	
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	31
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	31
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	32
2.2.1. Objetivo General	32
2.2.2. Objetivos Específicos.....	32
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	32
2.4. MENSAJE	33
2.5. ESTRATEGIAS	33
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	34
CAPITULO III	
3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	41
3.1. PROYECTO DESARROLLADO	41
3.1.1. Financiamiento.....	41
3.1.2. Presupuesto	41
3.1.3. Beneficiarios.....	42
3.1.4. Recursos humanos	42
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción.....	42
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	43
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	52
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)	53
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES	55
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	56
BIBLIOGRAFÍA	59
EGRAFÍA.....	60
ANEXOS	61

Transcripción completa de las Entrevistas.....	61
Modelo de la Encuesta.....	63
Fichas de registro de horas.....	64

RESUMEN

Nombre de la Institución:

El Periódico

Nombre del Proyecto:

“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA LABORAL EN LA SECCIÓN DE DIAGRAMACIÓN DE LA REDACCIÓN DE EL PERIÓDICO”.

Objetivos del Proyecto:

General:

Elaborar un diagnóstico de comunicación en la sección de Diagramación de la Redacción de El Periódico.

Específicos:

- Determinar si los procesos de comunicación favorecen el trabajo en equipo.
- Observar la comunicación interna del personal de la sección de Diagramación.
- Analizar el clima laboral de la sección de Diagramación.

Sinopsis del Proyecto:

El presente proyecto es un estudio realizado en El Periódico, con el fin de fortalecer la comunicación interna en la sección de Diagramación, de la Redacción, para que el personal de esta área desarrolle una comunicación eficaz en los procesos de trabajo y así mejorar el clima laboral por medio de estrategias y acciones que favorezcan el trabajo en equipo.

INTRODUCCIÓN

Las empresas modernas están dando mayor importancia a los procesos de comunicación que se realizan tanto hacia dentro como fuera de ellas, ya que a diario transmiten información de gran importancia y generalmente surgen barreras que impiden el correcto flujo de la transmisión de datos empresariales, personales u organizacionales hacia los diferentes grupos que las conforman y esa es la razón por la que existe la Comunicación Organizacional. Una definición al respecto es la que nos da Cintia Marilú Díaz Cabanillas: “La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización”.

El presente estudio está basado en los problemas comunicacionales detectados en la sección de Diagramación de la Redacción de el Periódico, mediante un diagnóstico realizado durante el primer mes de este proyecto. De igual manera se presenta el planteamiento de las estrategias comunicacionales así como su ejecución, con la finalidad de erradicar estas deficiencias.

Este informe evidencia de cómo afecta la mala comunicación interna al desarrollo en buena manera del trabajo que las personas de este grupo desempeñan, así como la importancia de la convivencia entre sus colaboradores.

Para lograr fortalecer la comunicación interna en la sección de Diagramación, se plantearon y se ejecutaron tres estrategias comunicacionales que son: Fortalecer la Comunicación Interna, Mejorar el Clima Laboral y la Implementación de Herramientas para Ordenar los Procesos de Trabajo.

Se hizo la evaluación del impacto que provocaron en el público objetivo las actividades ejecutadas y se logró fortalecer considerablemente la comunicación interna y el clima laboral por medio del uso de nuevos canales de comunicación.

JUSTIFICACIÓN

Este estudio comunicacional se llevó a cabo en las instalaciones de el Periódico, ubicadas en la 15 avenida 24-51 zona 13, ciudad de Guatemala, con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado y así contribuir a fortalecer la Comunicación Interna y el Clima Laboral en la sección de Diagramación de la Redacción. Se consideró importante también crear un proyecto que beneficie e instruya a los futuros profesionales de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Gracias a un diagnóstico realizado en la sección de Diagramación se logró detectar una serie de limitantes que afectaba la comunicación, razón por la cual el proyecto que se realizó persigue, con una serie de estrategias, fortalecer la comunicación interna que es fundamental para el desempeño de cualquier empresa, así como también mejorar el clima laboral a través de la implementación de herramientas para ordenar los procesos de trabajo y así propiciar el trabajo en equipo.

Se benefició también con estas estrategias y acciones comunicacionales a los demás integrantes de las diversas secciones que componen la Redacción de el Periódico y que trabajan estrechamente con la sección de Diagramación, ya que al mejorar la comunicación y el clima laboral mejora la productividad de la empresa.

Muchas empresas modernas le apuestan a la comunicación para mejorar la productividad, esta tendencia ha ido en aumento en los últimos tiempos, y tanto entidades privadas como públicas practican actividades de interacción, con el único fin de mejorar la fluidez comunicacional. Consiguiendo con esto resultados positivos en su funcionamiento y así cumplir con los objetivos institucionales.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General:

Elaborar un diagnóstico de comunicación en la sección de Diagramación, de la Redacción de elPeriódico,

1.1.2. Objetivos específicos:

- Determinar si los procesos de comunicación favorecen el trabajo en equipo.
- Observar la comunicación interna del personal de la sección de Diagramación.
- Analizar el clima laboral de la sección de Diagramación.

1.2. LA INSTITUCIÓN: EL PERIÓDICO

1.2.1. Ubicación Geográfica:

Las oficinas centrales y la redacción están ubicadas en la 15 Avenida 24-51, zona 13, Ciudad de Guatemala.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas:

elPeriódico sostiene alianzas estratégicas con las diferentes empresas que confían en la efectividad de publicar los anuncios de sus productos o servicios en las páginas de este medio, lo que genera satisfacción económica tanto para el anunciante, por el incremento en las ventas, como para elPeriódico por la venta de pauta comercial.

1.2.3. Antecedentes o Historia:

elPeriódico es un medio de comunicación escrita cuyo principal objetivo es publicar noticias. Fue fundado por su presidente, ingeniero Jose Rubén Zamora. elPeriódico salió a las calles el 6 de noviembre de 1996 con el objeto de ir al encuentro de aquel lector / consumidor / votante exigente y riguroso de nivel socioeconómico ABC+ que invariablemente da dirección a la vida del país, que busca estar bien informado, ejercer su derecho a la libre emisión del pensamiento, orientarse, divertirse y particularmente estar consciente de todas las opciones disponibles.

Por ello, en sus páginas se da cabida a las más contradictorias y opuestas corrientes de pensamiento, se propicia el diálogo, la discusión y la polémica; se huye del dogmatismo y del doctrinarismo y se impulsa editorialmente el liberalismo en los asuntos esenciales de política nacional e internacional.

Desde su nacimiento, elPeriódico ha estado dirigido a responder a las necesidades de información de lectores exigentes y rigurosos, urbanos de estratos socioeconómicos y / o académicos ABC+.

elPeriódico llega al auditorio, a la audiencia cualitativamente más valiosa, con mayor poder de compra. Al grupo de consumidores de toda clase de bienes y servicios más importante de Guatemala.

En consecuencia, elPeriódico está a disposición de todas las empresas y marcas del país, los segmentos de mercado mejor estratificados, mejor homogenizados, con los mayores niveles de poder adquisitivo para que sus estrategias, programas e inversiones sean más eficaces y rentables al poder llegar a los mayores consumidores un mayor número de veces, con un mayor impacto y menor presupuesto.

Las necesidades que satisface son: captar, generar, procesar y difundir información de interés para un público exigente, heterogéneo y disperso con fin de convertirse en un vehículo entre anunciantes y lectores.

1.2.4. Departamentos o Dependencias:

La estructura de la empresa Aldea Global, S. A., razón social de elPeriódico, está conformada por los siguientes departamentos:

- **Financiero:** Administra todo lo referente a las finanzas por medio del departamento de Contabilidad.
- **Recursos Humanos:** Pone en práctica las políticas laborales, manejo de personal y contrataciones.
- **Mercadeo y Ventas:** Se encarga de la parte comercial de la empresa, principalmente de la venta de pauta comercial o espacios para la publicación de anuncios en elPeriódico.
- **Suscripciones:** Maneja la cartera de personas que reciben elPeriódico a domicilio.
- **Distribución:** Reparte elPeriódico a los suscriptores.
- **Redacción:** Es el departamento donde se planifica y coordina la recopilación de la información diaria, que se publica en las páginas de elPeriódico. Está compuesto por el grupo de editores, redactores, reporteros, fotógrafos, diagramadores y correctores.

Dentro de la Redacción existen varias secciones informativas como:

- **Nación:** Donde converge toda la información nacional de tipo político, judicial o comunitario.
- **Inversión:** Se encarga de las noticias económicas y financieras, nacionales e internacionales.
- **Oculto:** Sección que publica noticias de tipo cultural.
- **Mundo:** Destaca la información de carácter internacional.
- **Acción:** Notas de lo más importante del deporte nacional e internacional.
- **Fotografía:** Aglutina a las personas que se encargan de capturar las imágenes de los hechos noticiosos.

- **Diagramación:** Esta es la sección encargada de diseñar y diagramar las notas y elementos gráficos de las diferentes secciones de la Redacción.
- **Corrección:** Su tarea es corregir los textos del contenido noticioso de todo el Periódico.

1.2.5. Misión:

el Periódico es un medio de comunicación escrito enfocado en un periodismo investigativo veraz e independiente que propicia el diálogo, la discusión y la polémica en asuntos de política nacional e internacional entre nuestros lectores, para proporcionar información indispensable al nivel socioeconómico ABC+.

1.2.6. Visión:

Ser un medio de comunicación escrito líder en periodismo investigativo, excediendo las expectativas de lectores en el ámbito nacional e internacional mediante la investigación, veracidad y credibilidad a través de personal capacitado.

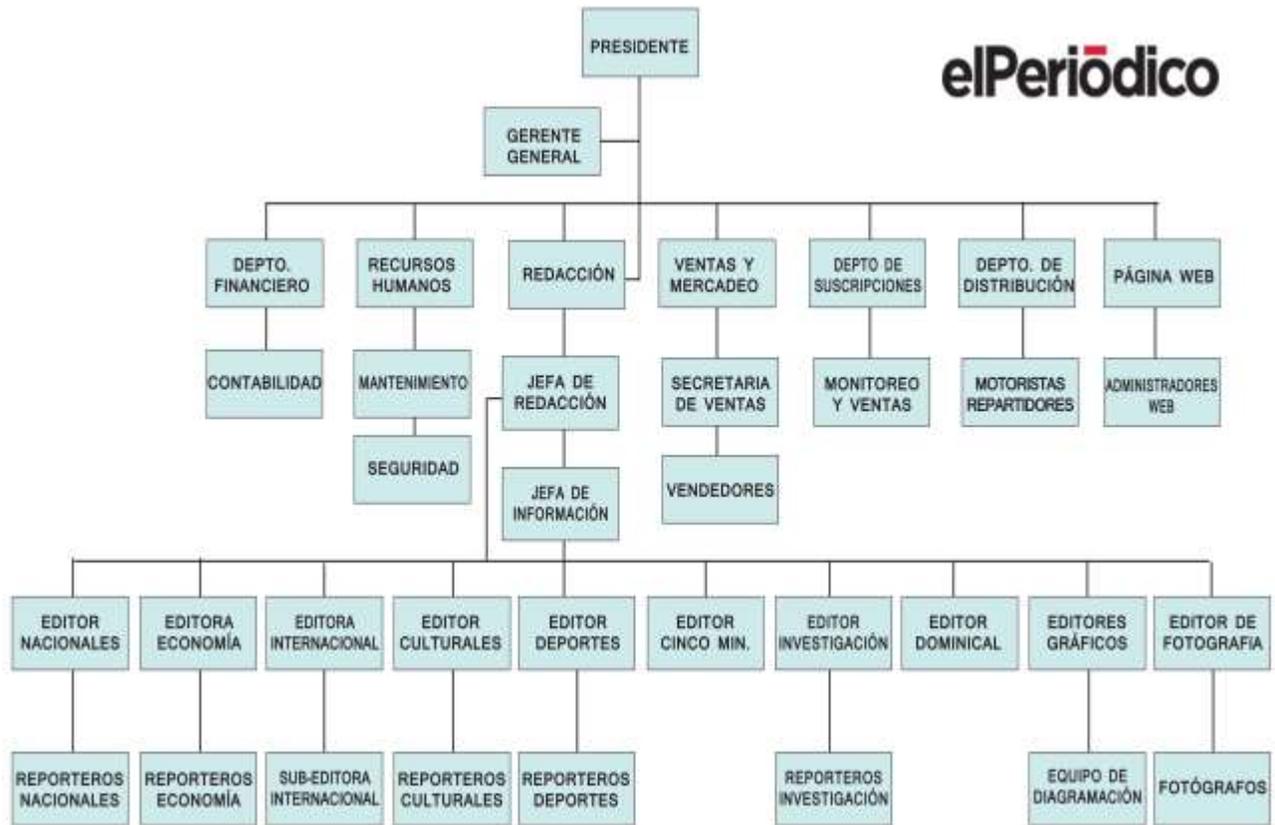
1.2.7. Objetivos Institucionales:

Expresar la verdad, revelar la realidad con énfasis crítico y fundamentalmente poner a la vista lo escondido.

1.2.8. Público Objetivo:

El presente proyecto está enfocado particularmente a los trabajadores de la sección de Diagramación de la Redacción de el Periódico con el fin de lograr la integración y fortalecer la comunicación y contribuir a mejorar el clima laboral.

1.2.9. Organigrama:



Fuente: elPeriódico

1.3. METODOLOGÍA

La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico.

La palabra método se deriva del griego **meta**: hacia, a lo largo; y **odos** que significa camino, por lo que podemos deducir que método significa el camino más adecuado para lograr un fin.¹

Al respecto, Felipe Pardinás nos dice que: *"Método de trabajo científico es la sucesión de pasos que debemos dar para descubrir nuevos conocimientos o, en otras palabras, para comprobar o disprobar hipótesis que implican o predicen conductas de fenómenos desconocidos hasta el momento"*.

a) La investigación Científica

Podemos decir que la investigación científica se define como la serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos y técnicas y para lograr esto nos basamos en los siguientes.

- **Investigación cuantitativa:** La investigación cuantitativa se centra en cantidades numéricas. Se puede utilizar tanto en ciencias naturales como en ciencias culturales. Por ejemplo, en ciencias naturales la recolección de datos para describir la velocidad de caída de una pluma es siempre numérica: altura, tiempo, velocidad, resistencia y otras. En ciencias humanas se puede utilizar para analizar, por ejemplo, el presupuesto en gasto militar de un país, contrapuesto con el gasto en educación o en programas sociales.

¹www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion Artículo Métodos y técnicas de investigación de Ena Ramos Chagoya (18 febrero 2016 23:00 hrs)

- **La investigación cualitativa:** puede resultar muy útil en muchos campos, pero se debe tener cuidado de no otorgar demasiada fe a las conclusiones obtenidas a partir de los datos. Esto porque las conclusiones son producto de la interpretación del investigador y, en esa medida, siempre son más subjetivas.
- **Exploratoria:** Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general de tipo aproximativo respecto a una determinada realidad.

Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando aún, sobre él es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad.

Suelen surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno, que precisamente por su novedad, no admite todavía una descripción sistemática, o cuando los recursos que dispone el investigador resultan insuficientes como para emprender un trabajo más profundo.

- **Descriptivas:** su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.
- **Explicativas:** son aquellos trabajos donde muestra preocupación, se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos, donde el objetivo es conocer por qué suceden ciertos hechos a través de la delimitación de las relaciones causales existentes o, al menos, de las condiciones en que ellas producen.

Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad, porque nos explica la razón, el porqué de las cosas, y es por lo tanto más complejo y delicado pues el riesgo de cometer errores aumenta considerablemente.

- **Métodos empíricos de la Investigación Científica**

Los métodos de investigación empírica conllevan toda una serie de procedimientos prácticos que permiten revelar las características fundamentales y relaciones esenciales del objeto; que son accesibles a la contemplación sensorial.

Los métodos de investigación empírica, representan un nivel en el proceso de investigación cuyo contenido procede fundamentalmente de la experiencia, el cual es sometido a cierta elaboración racional y expresado en un lenguaje determinado.

- b) Método de la observación científica**

La observación científica como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

La observación, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación.

En el transcurso de la investigación puede convertirse en procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de la hipótesis. Al finalizar la investigación la observación puede llegar a predecir las tendencias y desarrollo de los fenómenos, de un orden mayor de generalización.

La observación científica presenta las siguientes cualidades, que lo diferencian de la observación espontánea y casual.

- La observación científica es consciente; y se orienta hacia un objetivo o fin determinado. El observador debe tener un conocimiento total del proceso, fenómeno u objeto a observar, para que sea capaz, dentro del conjunto de

características de éste, seleccionar aquellos aspectos que son susceptibles a ser observados y que contribuyen a la demostración de la hipótesis.

- La observación científica debe ser cuidadosamente planificada donde se tiene en cuenta además de los objetivos, el objeto y sujeto de la observación, los medios con que se realiza y las condiciones o contexto natural o artificial donde se produce el fenómeno, así como las propiedades y cualidades del objeto a observar.
- La observación científica debe ser objetiva: ella debe estar despojada lo más posible de todo elemento de subjetividad, evitando que sus juicios valorativos puedan verse reflejados en la información registrada. Para esto hay que garantizar:
- Mediante la observación se recoge la información de cada uno de los conceptos o variables definidas en la hipótesis de trabajo, en el modelo. Cuando esto se cumple decimos que existe validez en la observación.
- El documento guía de la observación debe ser lo suficientemente preciso y claro para garantizar que diferentes observadores al aplicar éste, en un momento dado, lo entiendan y apliquen de la misma manera. Cuando este requisito se cumple decimos que la observación es confiable.

- **Importancia de la observación**

Históricamente la observación fue el primer método científico empleado, durante mucho tiempo constituyó el modo básico de obtención de la información científica. La observación, como método científico, nos permite obtener conocimiento acerca del comportamiento del objeto de investigación tal y como éste se da en la realidad, es una manera de acceder a la información directa e inmediata sobre el proceso, fenómeno u objeto que está siendo investigado.

La observación estimula la curiosidad, impulsa el desarrollo de nuevos hechos que pueden tener interés científico, provoca el planteamiento de problemas y de la hipótesis correspondiente.

La observación puede utilizarse en compañía de otros procedimientos o técnicas (la entrevista, el cuestionario, etc.), lo cual permite una comparación de los resultados obtenidos por diferentes vías, que se complementan y permiten alcanzar una mayor precisión en la información recogida.

La observación como método científico hace posible investigar el fenómeno directamente, en su manifestación más externa, en su desarrollo, sin que llegue a la esencia del mismo, a sus causas, de ahí que, en la práctica, junto con la observación, se trabaje sistemáticamente con otros métodos o procedimientos como son: la medición y el experimento. Por supuesto, para llegar a la esencia profunda del objeto se hace necesario el uso de los métodos teóricos.

Tanto en las ciencias sociales, naturales y técnicas la observación, como método científico, puede aplicarse de diferentes formas:

- **Observación simple:** se realiza con cierta espontaneidad, por una persona de calificación adecuada para la misma y ésta debe ejecutarse, de forma consciente y desprejuiciada.
- **Observación sistemática:** requiere de un control adecuado que garantice la mayor objetividad, realizándose la observación de forma reiterada y por diferentes observadores, inclusive para garantizar la uniformidad de los resultados de éste.
- **Observación participativa:** en ella el observador forma parte del grupo observado y participa en él durante el tiempo que dure la observación.
- **Observación no participante:** el investigador realiza la observación desde fuera, no forma parte del grupo investigado.
- **Observación abierta:** donde los sujetos y objetos de la investigación, conocen que van a ser observados. Cuando se utiliza este tipo de observación se analiza previamente si el hecho de que los observados conozcan previamente que su conducta es observada, esto puede afectar los resultados de la observación. En caso positivo es necesario realizar la observación encubierta, cerrada o secreta.

- **Observación encubierta:** las personas que son objeto de la investigación no lo saben. El observador está oculto, se auxilia con medios técnicos los que en la mayoría de los casos no son de fácil obtención. Esta investigación es más objetiva.
- **Organización de la observación.** Está determinada por muchos factores como pueden ser: tipo de objeto sobre el cual se investiga, características personales del observador, métodos, procedimientos y técnicas que se requiere para la observación, de las propiedades y cualidades del objeto a observar, medios con que se cuenta para la observación y otros.

Una vez tenido en cuenta todos estos factores, se elabora un plan de observación donde se precisa: objeto, magnitudes y variables a observar, tiempo de duración de la observación y el resultado esperado. A partir de esto se elabora un programa de observación, determinado por las interrogantes que tienen que esclarecerse mediante la misma.

- **El método experimental**

El experimento dentro de los métodos empíricos resulta el más complejo y eficaz; este surge como resultado del desarrollo de la técnica y del conocimiento humano, como consecuencia del esfuerzo que realiza el hombre por penetrar en lo desconocido a través de su actividad transformadora.

El objetivo del experimento puede ser: esclarecer determinadas leyes, relaciones o detectar en el objeto una determinada propiedad; para verificar una hipótesis, una teoría, un modelo. Un mismo experimento puede llevarse a cabo con variados fines.

El experimento siempre está indisolublemente unido a la teoría. En la teoría el problema se formula esencialmente como un problema teórico, un problema que se refiere al objeto idealizado de la teoría y que se experimenta para comprobar en un plano dialéctico, los conceptos teóricos pertenecientes a la teoría.

c) Las diversas clases de métodos de investigación

Podemos establecer dos grandes clases de métodos de investigación: los métodos lógicos y los empíricos. Los primeros son todos aquellos que se basan en la utilización del pensamiento en sus funciones de deducción, análisis y síntesis, mientras que los métodos empíricos, se aproximan al conocimiento del objeto mediante su conocimiento directo y el uso de la experiencia, entre ellos encontramos la observación y la experimentación.

- **Método lógico deductivo**

Mediante este se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios. El papel de la deducción en la investigación es doble:

- a. Primero consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos. Una ley o principio puede reducirse a otra más general que la incluya. Si un cuerpo cae decimos que pesa porque es un caso particular de la gravitación.
- b. También sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos. Si sabemos que la fórmula de la velocidad es $v=e/t$, podremos calcular la velocidad de un avión. La matemática es la ciencia deductiva por excelencia; parte de axiomas y definiciones.

- **Método deductivo directo – inferencia o conclusión inmediata.**

Se obtiene el juicio de una sola premisa, es decir que se llega a una conclusión directa sin intermediarios. Ejemplo:

“Los libros son cultura”

“En consecuencia, algunas manifestaciones culturales son libros”

- **Método deductivo indirecto – inferencia o conclusión mediata – formal.**

Necesita de silogismos lógicos, en donde silogismo es un argumento que consta de tres proposiciones, es decir se comparan dos extremos (premisas o términos) con un tercero para descubrir la relación entre ellos. La premisa mayor contiene la proposición universal, la premisa menor contiene la proposición particular, de su comparación resulta la conclusión. Ejemplo:

“Los ingleses son puntuales”

“William es inglés”

“Por tanto, William es puntual”

- **Método hipotético-deductivo**

Un investigador propone una hipótesis como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales. En el primer caso arriba a la hipótesis mediante procedimientos inductivos y en segundo caso mediante procedimientos deductivos. Es la vía primera de inferencias lógico deductivas para arribar a conclusiones particulares a partir de la hipótesis y que después se puedan comprobar experimentalmente.

- **Método lógico inductivo**

Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta.

Inducción Completa. La conclusión es sacada del estudio de todos los elementos que forman el objeto de investigación, es decir que solo es posible si conocemos con exactitud el número de elementos que forman el objeto de estudio y además, cuando

sabemos que el conocimiento generalizado pertenece a cada uno de los elementos del objeto de investigación.

Inducción Incompleta: Los elementos del objeto de investigación no pueden ser numerados y estudiados en su totalidad, obligando al sujeto de investigación a recurrir a tomar una muestra representativa, que permita hacer generalizaciones.

Ejemplo: "los gustos de los jóvenes colombianos en relación con la música"

- **El método de la Medición**

La observación fija la presencia de una determinada propiedad del objeto observado o una relación entre componentes, propiedades u otras cualidades de éste. Para la expresión de sus resultados no son suficientes con los conceptos cualitativos y comparativos, sino que es necesaria la atribución de valores numéricos a dichas propiedades y relaciones para evaluarlas y representarlas adecuadamente.

La medición es el método que se desarrolla con el objetivo de obtener información numérica acerca de una propiedad o cualidad del objeto, proceso o fenómeno, donde se comparan magnitudes medibles y conocidas.

1.3.1. Descripción del Método

Para elaborar el presente trabajo se utilizaron los métodos descriptivo o cualitativo y el cuantitativo. El análisis descriptivo permitió recopilar datos de la investigación al definir propiedades, descubrir características y conductas importantes de las personas sujeto del fenómeno que se está sometiendo a estudio. El análisis cuantitativo permitió medir las observaciones del método cualitativo.

1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección:

- **Observación**

Esta es una técnica que consiste en observar atentamente un fenómeno para analizarse posteriormente. Las características de esta herramienta son: a) definición precisa de las condiciones de observación, b) sistematización y objetividad y, c) rigor en el procedimiento de registro del comportamiento. Se hace necesaria y fundamental la utilización de esta técnica para llegar a una conclusión y determinar algo en concreto. En el presente caso se procedió a observar cómo se realiza la comunicación entre los miembros de la sección de Diagramación de el Periódico.

- **Entrevistas**

Se toma como apoyo este método de orden cualitativo que utiliza la comunicación verbal para recopilar información con una determinada finalidad, de acuerdo a preguntas preestablecidas para el efecto. Las entrevistas pueden ser estructuradas o no estructuradas, según el tipo de preguntas que se desarrollan y su finalidad. Es estructurada cuando se compone de preguntas rígidas que se plantean a todos los interlocutores de forma idéntica.

Por otro lado, las entrevistas no estructuradas permiten acercarse más al interlocutor, son más flexibles y, si bien también hay una línea de preguntas que las guía, estas no son rígidas y permiten que el entrevistador repregunte aquello que considere importante.

- **Encuestas**

Instrumento cuantitativo que por medio de un cuestionario nos permite indagar para obtener opiniones sentimientos y creencias del grupo objetivo que se investiga y que nos arroja datos importantes en una forma física susceptibles de ser medidos.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

TEMAS	ACTIVIDADES	FEBRERO				
		SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	DIA 29
CAPÍTULO I DIAGNÓSTICO	Observación					
	Solicitud de documentación					
	Cronograma de actividades					
	Recopilación de datos					
	Realización de entrevistas					
	Realización de encuestas					
	Análisis de los resultados					
	Redacción del informe					
	Entrega del Diagnóstico					

Elaboración: Sergio Montoya

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Ficha de las Entrevistas

Las entrevistas fueron realizadas a los señores Amílcar Rodas y Hamed Matamoras, ambos jefes de la sección de Diagramación, con base a las cinco preguntas siguientes:

FICHA				
TEMA: ""ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA LABORAL EN LA SECCIÓN DE DIAGRAMACIÓN DE LA REDACCIÓN DE EL PERIÓDICO""				
FECHA:		12 de febrero de 2016		
LUGAR:		Instalaciones de el Periódico.		
ENTREVISTADO:		Amílcar Rodas, Jefe de la sección de Diagramación		
ENTREVISTADO:		Hamed Matamoras, Jefe de la sección de Diagramación		
DURACION:		15 Minutos cada entrevista		
1. ¿Cómo percibe usted la comunicación en la sección de Diagramación?	2. ¿Cuáles son las quejas más frecuentes del personal de la sección?	3. ¿Cuál considera usted que es el principal problema que afecta el desempeño del trabajo en la sección?	4. ¿Hay reuniones periódicas con los miembros de la sección?	5. ¿Está usted satisfecho con el trabajo que realizan las personas de la sección?

Elaboración: Sergio Montoya

1.4.2. Resultado de las Entrevistas

Las entrevistas dieron como resultado la siguiente información:

Respuesta 1.

La comunicación entre las personas que conforman la sección de Diagramación, se da en buena forma en el aspecto personal, más no así en el aspecto laboral.

Respuesta 2.

No existe un mecanismo para poner al día al personal de la sección con respecto a nuevas disposiciones y órdenes de trabajo, lo que afecta la comunicación y las relaciones humanas.

Respuesta 3.

La falta de información y la desorganización en la forma de trabajar de los otros departamentos es uno de los principales factores que inciden en el malestar de los compañeros de Diagramación.

Respuesta 4.

No se hacen reuniones en la Sección, pero deberían de implementarse para evaluar el trabajo, así como también para tratar asuntos varios donde cada quien exprese sus inquietudes, opiniones, y propuestas para un mejor desempeño del trabajo.

Respuesta 5.

En general si están satisfechos con el trabajo que realizan los compañeros de la Sección a pesar de la poca comunicación que existe por parte de las personas que laboran en las otras secciones de la Redacción.

1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentro y disensos entre entrevistados

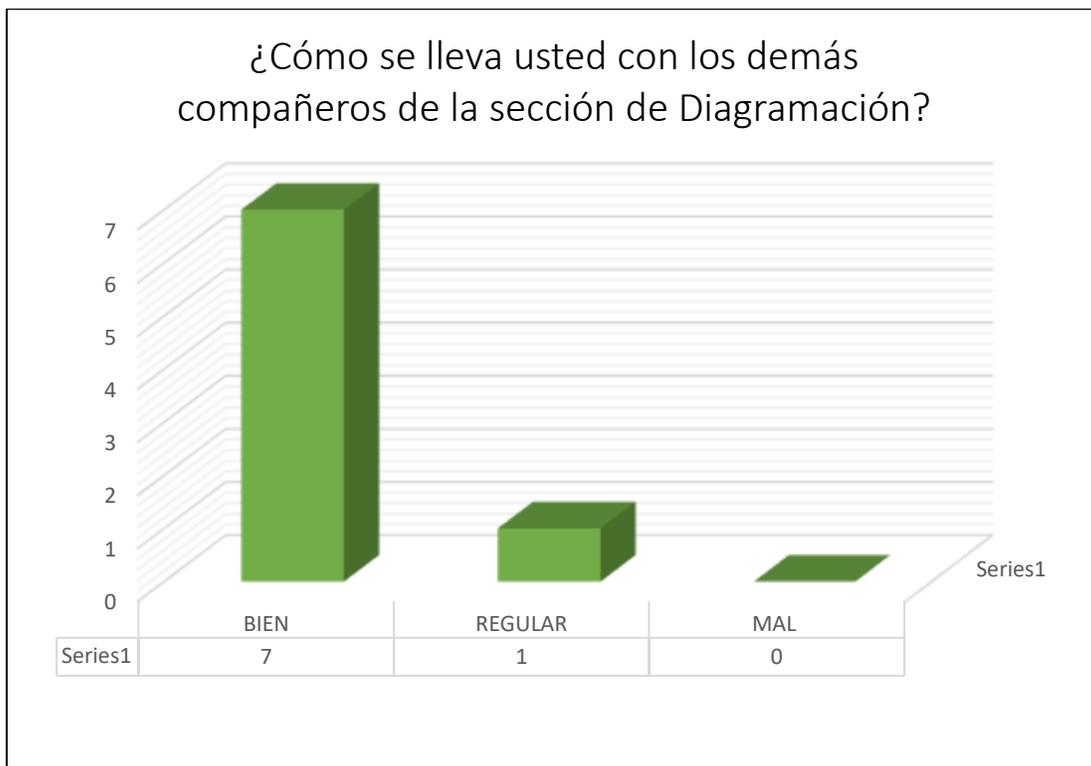
PREGUNTAS	PUNTOS DE ENCUENTROS	DISENSOS
1. ¿Cómo percibe usted la comunicación en la sección de Diagramación?	Existe buena comunicación entre los miembros de la sección.	No hay buena comunicación en la sección.
2. ¿Cuáles son las quejas más frecuentes del personal de la sección?	Falta de coordinación e información de otros departamentos con la sección.	
3. ¿Cuál considera usted que es el principal problema que afecta el desempeño del trabajo en la sección?	El flujo irregular de trabajo que llega a la sección de otros departamentos.	Hace falta liderazgo y autoridad, a veces se confunde la amistad con la autoridad.
4. ¿Hay reuniones periódicas con los miembros de la sección?	No se hacen reuniones en la sección de Diagramación.	
5. ¿Está usted satisfecho con el trabajo que realizan las personas de la sección?	Si hay satisfacción por el trabajo realizado por el grupo de la sección.	

Elaboración: Sergio Montoya

1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las Encuestas:

En la última fase se realizó una encuesta a las personas que laboran en la sección de Diagramación, siendo un total de ocho miembros, siete del género masculino y uno del femenino, la mayoría de ellos con cinco años mínimo de estar en la sección de Diagramación, conformando así una muestra total del cien por ciento.

Gráfica 1

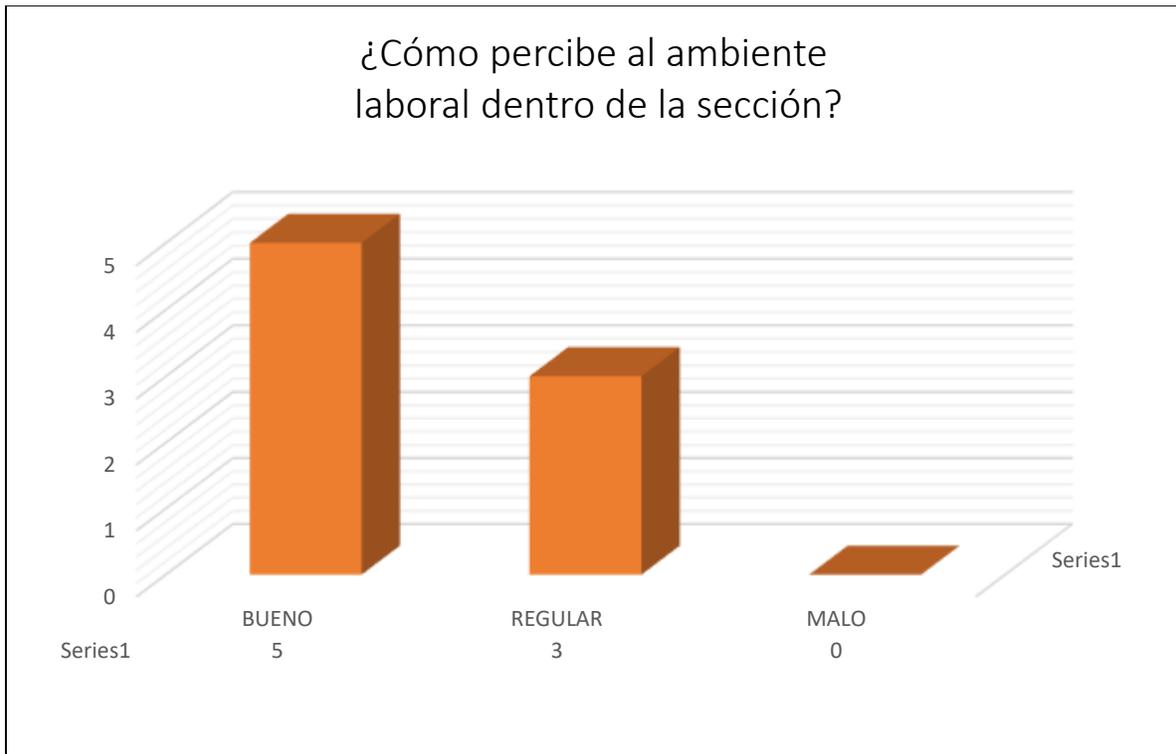


Fuente: Sergio Montoya, Guatemala febrero 2016.

Interpretación:

La gráfica nos muestra que del total de los encuestados, el 87.5% coincide en que se lleva bien con los demás compañeros de la sección, el 12.5% indicó que se lleva regular, lo que nos indica que entre la mayoría de ellos existe una buena relación.

Gráfica 2

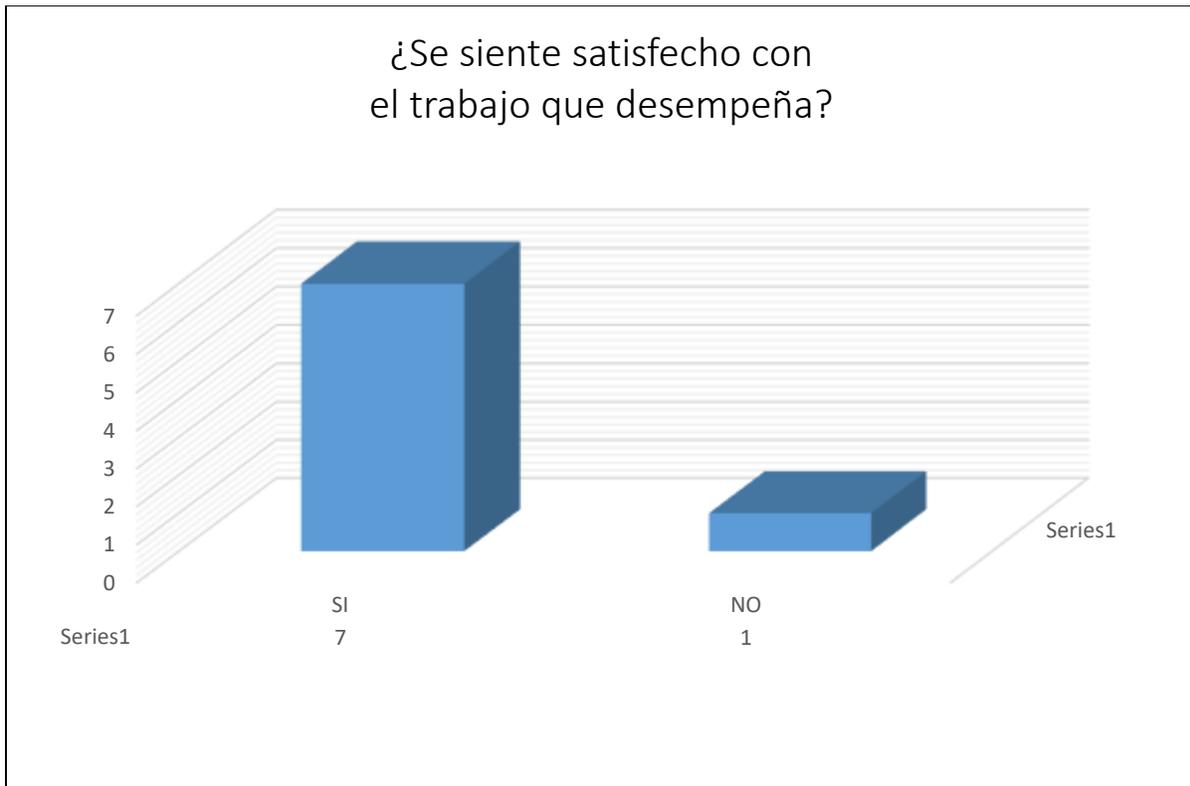


Fuente: Sergio Montoya, Guatemala febrero 2016.

Interpretación:

El 62.5% de los encuestados indicó que perciben el ambiente laboral dentro de la sección como bueno, sin embargo el 37.5% manifestó que regular, aunque ninguno de la muestra indicó que es malo, éste podría mejorarse.

Gráfica 3

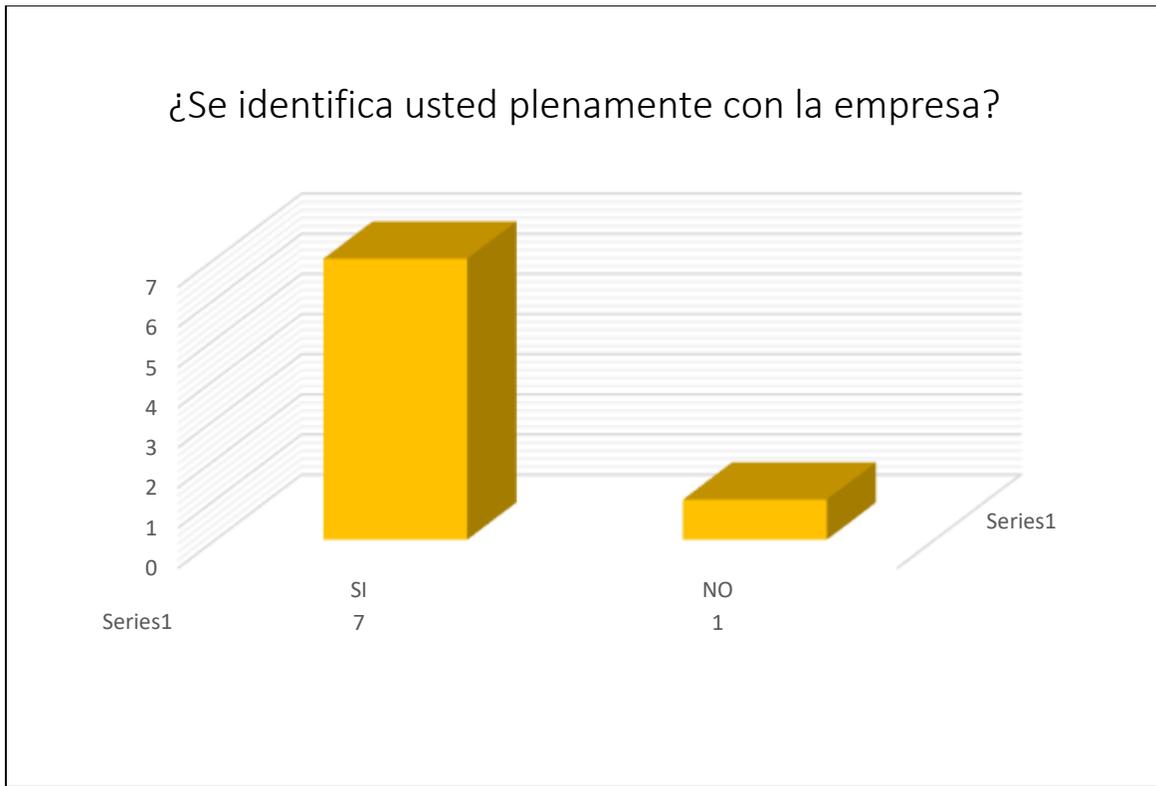


Fuente: Sergio Montoya, Guatemala febrero 2016.

Interpretación:

Con respecto a la pregunta 3, la mayoría de las personas de la sección de Digramación representada por el 87.5% se siente satisfecha con el trabajo que desempeña, sin embargo el 12.5% no se siente satisfecho.

Gráfica 4

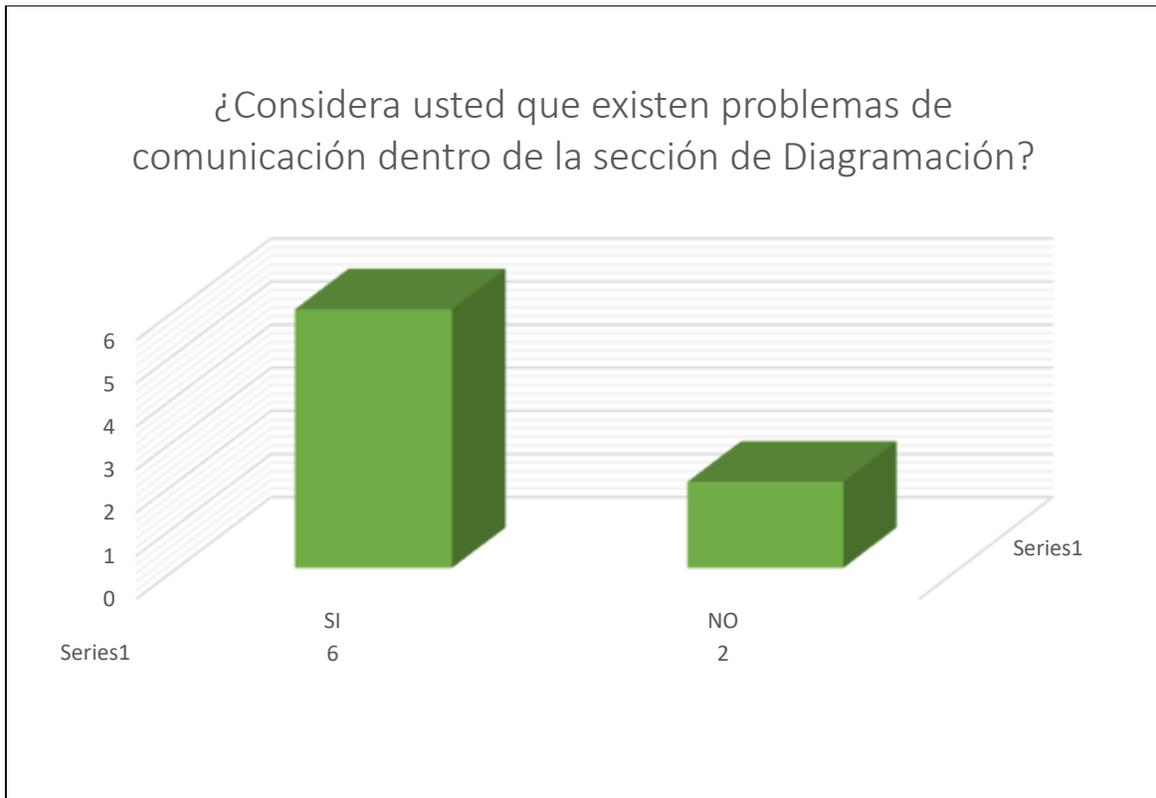


Fuente: Sergio Montoya, Guatemala febrero 2016.

Interpretación:

Al igual que en la gráfica anterior, cuando se les preguntó si se identifican plenamente con la empresa, el 87.5% dijo estar plenamente identificado y el 12.5% dijo que no lo estaba.

Gráfica 5

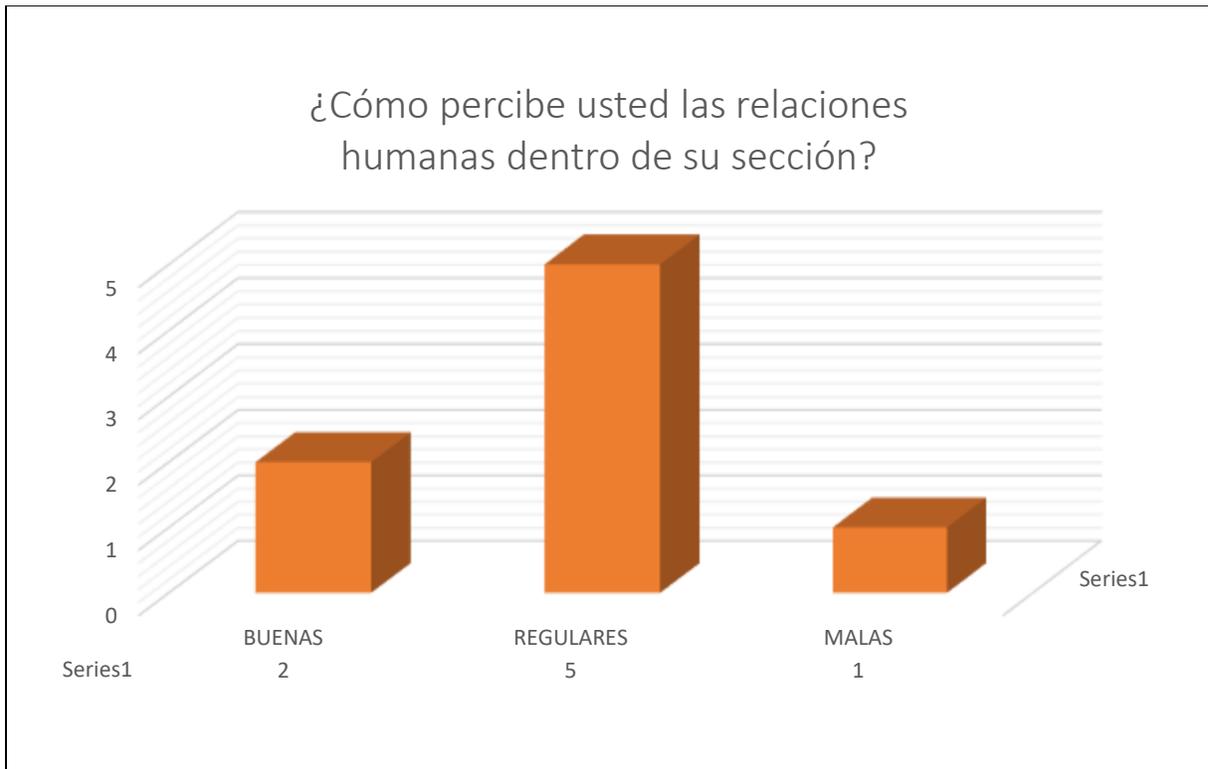


Fuente: Sergio Montoya, Guatemala febrero 2016.

Interpretación:

Es evidente que sí existen problemas de comunicación dentro de la sección de Diagramación ya que la gráfica muestra que el 75% de las personas de esa sección así lo considera, aunque el 25% considera que no los hay. Se hace necesario tomar acciones para solucionar dichos problemas.

Gráfica 6

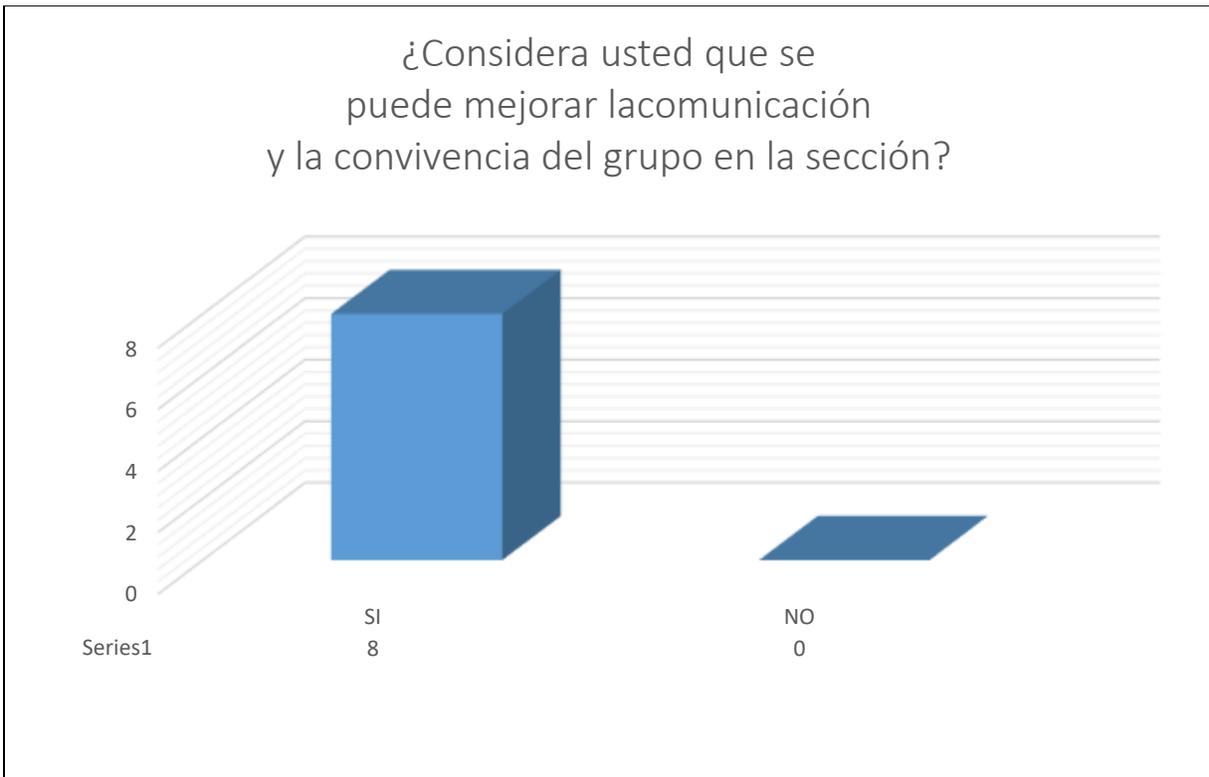


Fuente: Sergio Montoya, Guatemala febrero 2016.

Interpretación:

En esta pregunta sobre las relaciones humanas se puede apreciar que hay una percepción bien diferente entre los encuestados pues sólo el 25% las perciben como buenas, el 62.5% como regulares y el 12.5% como malas. Por lo que también es evidente que habrá que tomar acciones para mejorar el nivel de relaciones humanas entre las personas que conforman la sección de Diagramación.

Gráfica 7

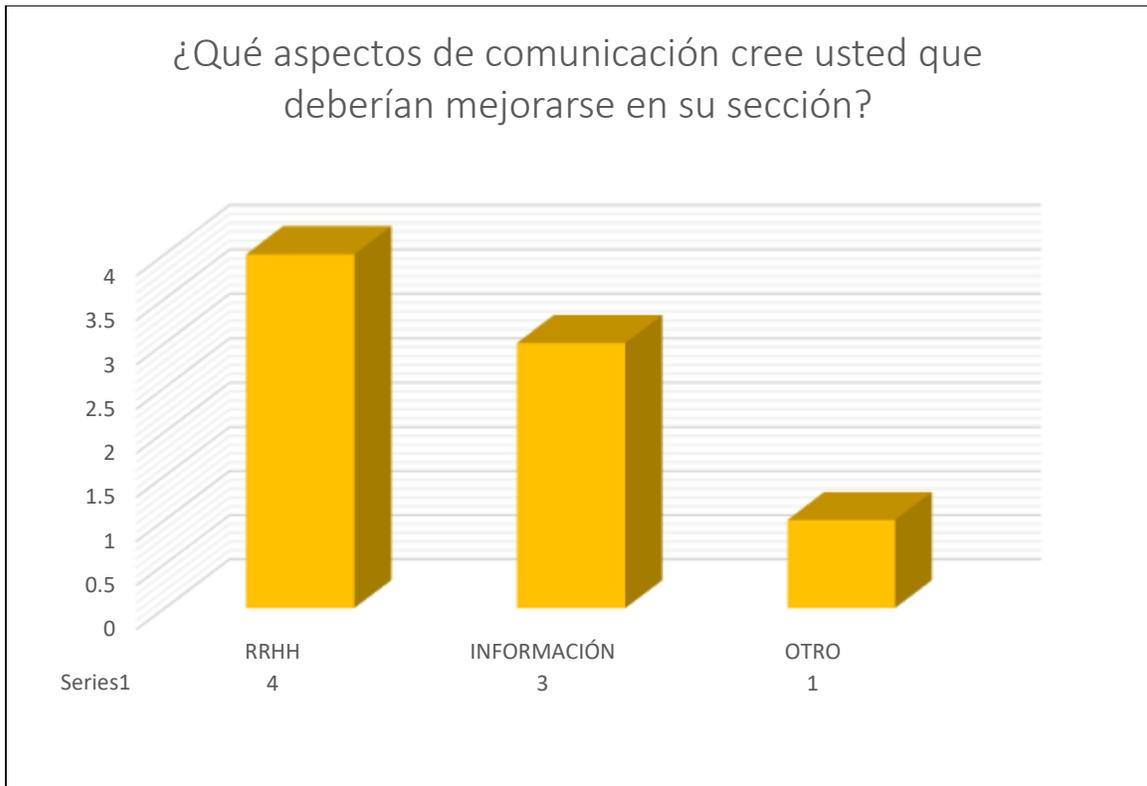


Fuente: Sergio Montoya, Guatemala febrero 2016.

Interpretación:

La respuesta a esta pregunta es contundente ya que el 100% de las personas de la sección de Diagramación considera que sí se puede mejorar la comunicación y la convivencia dentro del grupo.

Gráfica 8

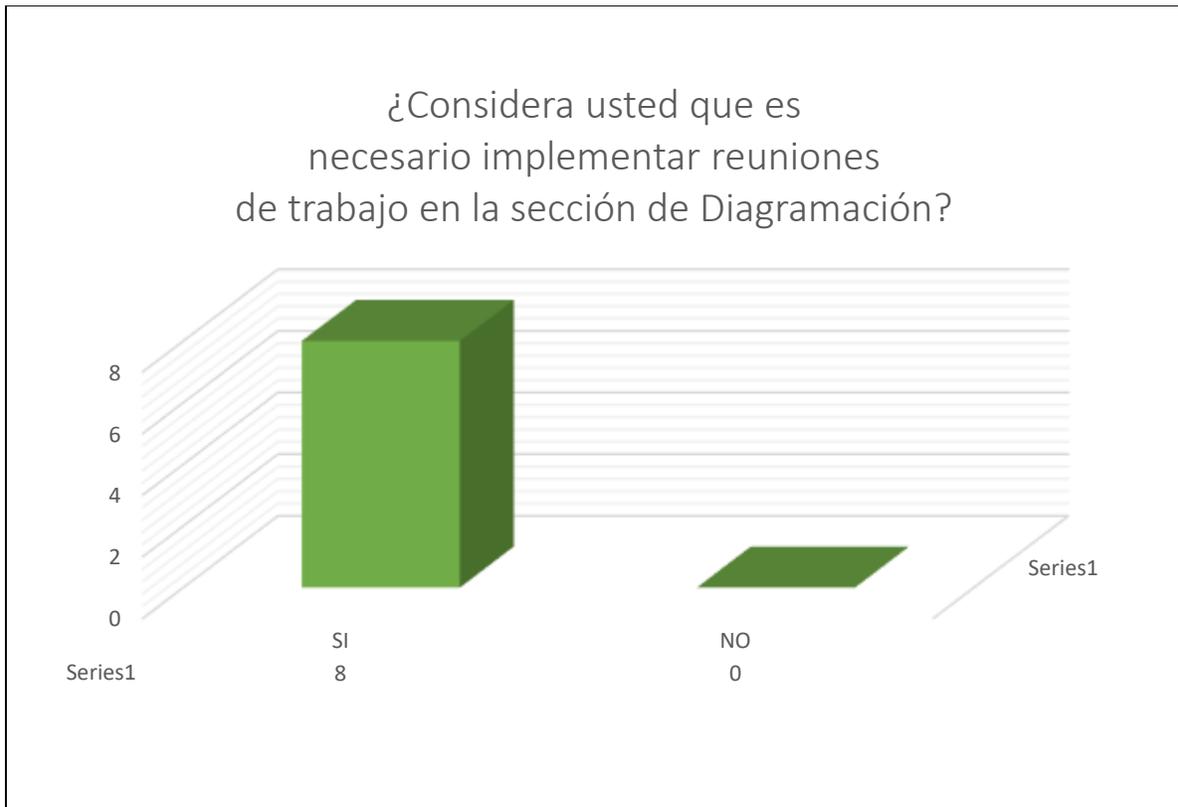


Fuente: Sergio Montoya, Guatemala febrero 2016.

Interpretación:

En las respuestas a la pregunta sobre que aspectos de comunicación creen que deberían mejorarse en la sección, el 50% expresó que las Relaciones Humanas, mientras que el 37.5% cree que la información y el 12.5% otros.

Gráfica 9

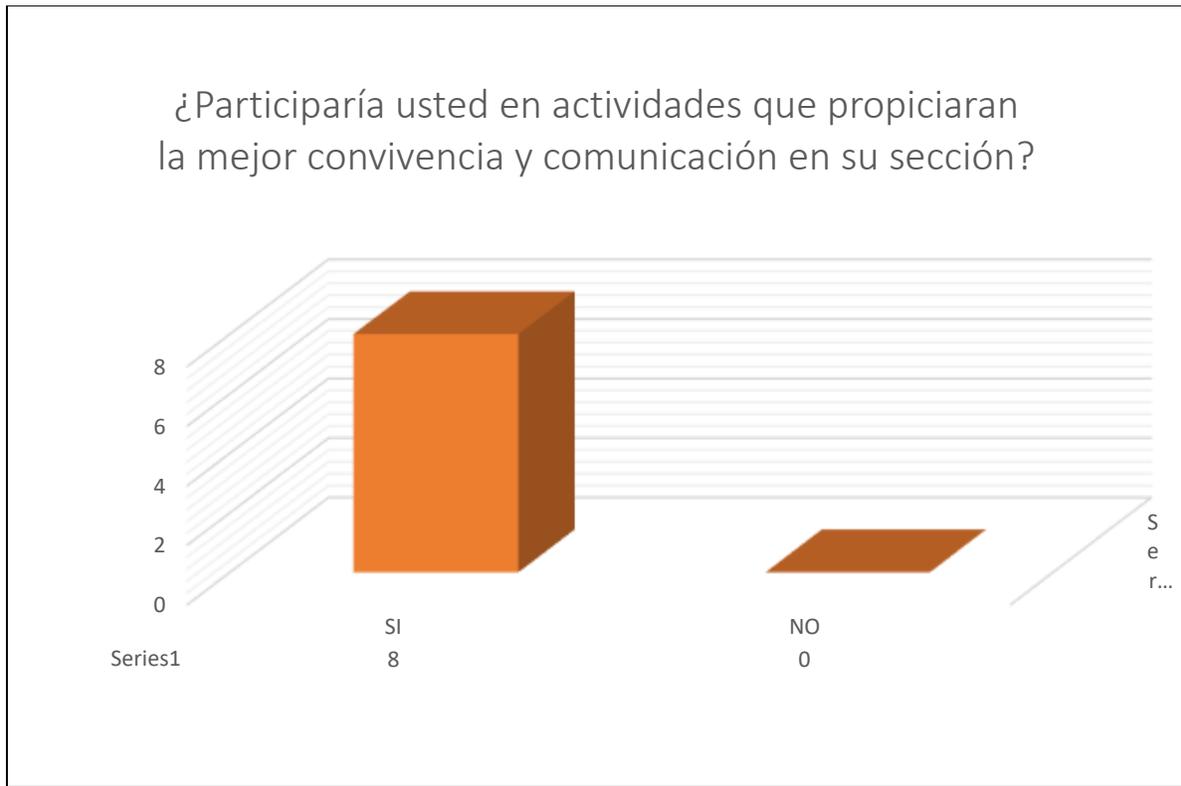


Fuente: Sergio Montoya, Guatemala febrero 2016.

Interpretación:

De acuerdo al resultado de esta pregunta y como se aprecia en la gráfica, la respuesta es contundente y es evidente que todos los miembros de la sección de Diagramación consideran que es necesario implementar las reuniones de trabajo, por lo que esto debe ser una de las prioridades en la propuesta de estrategias de comunicación.

Gráfica 10



Fuente: Sergio Montoya, Guatemala febrero 2016.

Interpretación:

Con respecto a esta pregunta es que el 100% de las personas de la sección de Diagramación manifestaron estar dispuestas a participar en actividades que propicien la mejor convivencia y comunicación en la sección, lo cual nos permite tener una actitud optimista sobre la posibilidad de implementar estrategias de comunicación que nos ayuden a mejorar la comunicación en esta área.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

1.5.1. Fortalezas:

- Correo interno y redes sociales
- Personal capacitado para manejar equipo de computación
- Servidor Central que comparte la información
- Sistema de computación en red
- Canales de comunicación establecidos

1.5.2. Oportunidades:

- Apoyo externo de profesionales con charlas de relaciones humanas y comunicación
- Optimizar la comunicación con estrategias adecuadas
- Mejorar la imagen de la sección ante las demás secciones de el Periódico
- Lograr que las demás secciones de la Redacción trabajen de una manera más organizada, por medio de reuniones, con el apoyo de la dirección

1.5.3. Debilidades:

- División física de la sección de Diagramación
- Días de descanso entre semana de los colaboradores
- Uso inadecuado de los canales internos de comunicación
- No se realizan reuniones de trabajo
- Escasas relaciones interpersonales dentro del grupo

1.5.4. Amenazas:

- Mala organización del trabajo de las otras secciones
- Falta de iniciativa y motivación pueden afectar la imagen de la empresa
- Limitación de recursos para poner en marcha las estrategias

CAPITULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

“Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna y el Clima Laboral en la Sección de Diagramación de la Redacción de El Periódico”

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

Los principales problemas de comunicación en esta sección derivan de la falta de un mecanismo que permita transmitir claramente instrucciones, disposiciones, órdenes, etcétera, de parte de los superiores hacia los demás colaboradores de Diagramación.

Es necesario reforzar las relaciones humanas entre los compañeros y el clima organizacional en esta sección, ya que la interacción entre ellos es mínima y eso no permite que se sientan integrados todos como miembros de un mismo equipo.

Se evidenció también la falta de sesiones de trabajo de la sección que permitan evaluar el trabajo individual y de grupo en las publicaciones de el Periódico, así como también para expresar información, instrucciones, dudas, quejas, problemas laborales, etcétera.

Es en este interactuar laboral donde cobra importancia la transmisión de los mensajes y donde debe existir una comunicación eficaz, para que no se afecte el flujo de trabajo por una comunicación pobre, o en el peor de los casos que no exista.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo general

Presentar un plan de comunicación para la sección de Diagramación de la Redacción de el Periódico que contenga las estrategias para optimizar la comunicación.

2.2.2. Objetivos específicos

- Fortalecer la comunicación interna en la sección de Diagramación
- Mejorar el clima laboral para fortalecer la unión del grupo.
- Optimizar el uso de los canales existentes para favorecer el trabajo en equipo.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Conocer a nuestro público objetivo también significa saber cómo se comunica, qué otros gustos tiene además del producto o servicio que deseamos ofrecerle, y eso nos permite llegar a él de una manera más cercana, con mensajes que le resulten relevantes e interesantes, meternos en su mundo para hacerle saber que tenemos justo lo que está buscando².

Género: Femenino (1) – Masculino (7). Tiempo de laborar en la empresa de 5 a 17 años

Edad: 26 a 52 años

Lugar: 15 Avenida 24-51, zona 13, Ciudad de Guatemala

Jefes de Sección, personal operativo: Encargados de Diagramación y diagramadores

Personal joven con responsabilidad familiar, sin vicios, trabajadores, con grados académicos a nivel superior en un 25%. Se comunican por medio de celulares y redes sociales. Utilizan para transportarse regularmente vehículo propio.

² [www.http://definicion.de/publico-objetivo/#ixzz4Ld74PvSJ](http://definicion.de/publico-objetivo/#ixzz4Ld74PvSJ) Artículo Definición de público objetivo - Qué es, Significado y Concepto.

2.4. MENSAJE

Se abordará la temática del mensaje desde la perspectiva de que todos somos parte de una misma sección y de una cadena de producción. Por lo tanto en el mensaje se insistirá en que **“Todos somos parte del mismo equipo”**.

2.5. ESTRATEGIAS

La palabra "estrategia" proviene del vocablo griego "estratego" que significa general. Sus orígenes se revelan en el campo militar, transfiriéndose con gran acierto a la esfera económica y, a su vez, ha encontrado propiedad en las diferentes esferas de la sociedad. Muchas son las definiciones que podemos encontrar en la literatura tratando de conceptualizar el término de referencia y su diversidad se expresa en correspondencia con la esfera en que se emplee.

Con base a los resultados del diagnóstico se determinó que la comunicación organizacional interna es el punto de partida para lograr el proceso de cambio de la situación comunicacional en la sección de Diagramación de la Redacción de el Periódico.

Las estrategias comunicacionales que se plantean pretenden beneficiar el desempeño laboral a través del uso de los canales adecuados, con el propósito de lograr una comunicación interna efectiva, que permita el cambio de actitud, conducta y la aplicación de valores dentro de la empresa.

Entre las estrategias que se proponen están las siguientes:

a) Fortalecer la comunicación interna

b) Mejorar el clima laboral

c) Implementación de herramientas para ordenar los procesos de trabajo.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

a) Implementar reuniones semanales en la sección de Diagramación

Se programará una reunión previa con los dos jefes de la sección de Diagramación para formularles la necesidad de realizar reuniones por lo menos cada semana.

- **Lugar donde se realizarán las reuniones:** Para realizar estas reuniones se solicitará, con la anticipación necesaria, que la sala de reuniones del departamento de Ventas esté disponible para tal efecto el día planificado, en un horario que será establecido en la reunión previa con los jefes de la sección.
- **Agenda de las reuniones:** Durante los primeros dos meses de iniciar las reuniones el Epesista será el responsable de recoger los puntos de agenda de la reunión de la Sección y de llevar a cabo la reunión misma, pero luego corresponderá a los jefes de la misma hacerlo.

Agenda para las reuniones con la sección de Diagramación		
Reunión 1: • Sala de reuniones del departamento de Ventas de el Periódico	Participantes: Dos jefes de Diagramación	Agenda: • Programar la primera reunión con todo el equipo de la sección de Diagramación
Reunión 2: • Sala de reuniones del departamento de Ventas de el Periódico	Participantes: Equipo de Diagramación	Agenda: • Informar sobre el motivo de las reuniones y las acciones comunicaciones que se estarán realizando
Reunión 3: • Sala de reuniones del departamento de Ventas de el Periódico	Participantes: Equipo de Diagramación	Agenda: • Dar a conocer la implementación e informar sobre las políticas de uso de la cartelera que se habilitará en la Sección
Reunión 4: • Sala de reuniones del departamento de Ventas de el Periódico	Participantes: Equipo de Diagramación y jefe de informática	Agenda: • Dar a conocer la creación, ubicación y los mecanismos de uso de la carpeta de adelantos del Servicio Compartido para adelantos
Reunión 5: • Sala de reuniones del departamento de Ventas de el Periódico	Participantes: Equipo de Diagramación	Agenda: • Informar sobre el propósito, utilización y políticas de uso del buzón de sugerencias que se habilitará en la Sección

Propuesta



Reunión con el equipo de Diagramación, agenda a cargo de Epesista.

b) Disposición de un Buzón de Sugerencias en la sección de Diagramación

Con frecuencia los colaboradores de la sección de Diagramación se quejan de la falta de organización en el trabajo de los editores de las diferentes secciones que proveen el material para diagramar sus páginas, y por las molestias que esto les ocasiona.

- **Características del buzón:** Se implementará el uso de un buzón de sugerencias y/o quejas en el área de la Sección para que los compañeros de la misma expresen sus inquietudes. Las dimensiones de este serán de 40cm X 20cm X 15cm.
- **Lugar donde se instalará:** El buzón se instalará en un lugar estratégico donde sea perfectamente visible y accesible para todos, por lo que estará ubicado en el área de la entrada a la sección de Diagramación con la indicación de Buzón de Sugerencias.
- **Políticas de uso:** A la par del buzón se colocarán cuadros de papel de 10cm X 10cm con una impresión que contenga unos espacios para llenar los cuales serán:
 - Queja
 - Sugerencia

- **Responsable:** Durante los primeros dos meses de poner en marcha la acción, el Epesista será el responsable de monitorear el buzón una vez a la semana, haciendo llegar las quejas, sugerencias u opiniones que haya a los jefes y a todo el personal de Diagramación en las reuniones semanales y, si así lo ameritara la queja o sugerencia, se elevará la inquietud a la Dirección para tomar las acciones que crea conveniente. Luego de ese período, la responsabilidad de darle seguimiento a las quejas del buzón será de los jefes de la Sección.

Previo a poner en práctica esta acción se solicitará la autorización a la Dirección de la Redacción para poder proceder con la misma.



Ubicación del buzón de sugerencias.

c) Talleres Internos sobre Relaciones Humanas y sobre la Importancia de la Comunicación en el Trabajo.

Para romper con las barreras comunicacionales se realizarán dos talleres motivacionales, uno de Relaciones Humanas y otro sobre la Importancia de la Comunicación en el Trabajo.

- **Quienes impartirán los talleres:** Para tal efecto se contará con la asistencia de expertos en cada uno de los temas, quienes desarrollarán los talleres uno cada semana, con una duración de dos horas máximo.
- **Lugar donde se realizarán:** Se solicitará la sala de reuniones del departamento de Ventas, la cual tiene una capacidad para doce personas, el grupo de la sección está integrado por ocho compañeros de esa manera todos podrán participar.
- **Duración de los talleres:** Para que todo el grupo asista a los talleres se realizarán a la hora del almuerzo, el cual se les brindará en la misma sala, con un máximo de dos horas de duración.
- **Equipo a utilizar:** El equipo audiovisual que se utilizará para la presentación de las charlas se solicitará al Departamento de Servicio Técnico de la empresa.

Se gestionará y coordinará con la Dirección de la Redacción la reserva de la sala de reuniones del departamento de Ventas para las fechas y horas programadas, así como la logística de los almuerzos y también los gastos que estas actividades conlleven. El responsable encargado de la coordinación para el evento será el Epesista, con el apoyo de los jefes de la Sección y la cooperación de la asistente de la Dirección.

Taller de Relaciones Humanas			
Objetivo del Taller: Que los integrantes del equipo de Diagramación tengan las herramientas para: <ul style="list-style-type: none"> • Relacionarse mejor con los demás • Sufrir menos estrés durante la vida • Mejorar la autoimagen y autoestima 	Impartido por: Profesional experto en cursos de Relaciones Humanas.	Participantes: todos los miembros del equipo de Diagramación.	Temas - taller: <ul style="list-style-type: none"> • Factores que intervienen en las relaciones humanas • Mandamientos de las relaciones humanas • El rumor • Hagámos uso correcto de la comunicación no verbal • Obstáculos en las relaciones humanas

Propuesta

Taller sobre la Importancia de Comunicación en el Trabajo

Objetivo del Taller: Que los integrantes del equipo de Diagramación estén en capacidad de valorar los beneficios del cambio de actitud favorable, por medio de una comunicación abierta, con el fin de lograr una reacción positiva en el grupo de trabajo y en su relación con compañeros y compañeras	Impartido por: Profesional experto en cursos de Relaciones Humanas.	Participantes: todos los miembros del equipo de Diagramación.	Temas - taller: <ul style="list-style-type: none">• Las relaciones humanas en el trabajo• Forma de participación activa en el ámbito laboral• Actitud positiva en las relaciones con los demás• Empatía• Cualidades requeridas para comunicarse mejor
---	---	---	--

Propuesta



Charla taller de Relaciones Humanas impartido a Diagramadores.

d) Habilitar una cartelera en la sección de Diagramación.

Se hace necesaria la utilización de un canal para poner a la vista de todos en la sección, la información escrita emanada de las diferentes secciones de la Redacción, así como para exponer los trabajos de adelanto que se vayan haciendo.

- **Características de la cartelera:** Se habilitará una cartelera de corcho con las medidas de 90cm X 60cm en un área donde sea fácilmente visible dentro de la Sección, para que ahí se coloque información interna emanada de la Dirección y de las diferentes secciones de la Redacción, así como impresiones tamaño carta de los adelantos realizados.
- **Política de uso:** Se convocará a una reunión a los compañeros de Diagramación para informarles que del lado izquierdo se colocarán notas o boletines informativos, mientras que del lado derecho se colocarán las impresiones de las páginas de adelanto.

Como refuerzo a esta acción, en las reuniones semanales que se mencionan en el inciso anterior, se hará la evaluación del trabajo y se pondrán al día los adelantos que hayan sido publicados y así retirar los impresos de la cartelera, responsabilidad que le corresponderá a los jefes de la Sección.



Propuesta de uso de cartelera

e) Crear una carpeta en la red interna de cómputo (Servidor Central de Información) un Sistema de Servicios Compartidos.

No existe una forma ordenada de guardar los materiales de adelanto (páginas diseñadas con anterioridad) que se trabajan en la sección por lo cual es difícil ubicarlos cuando se necesitan.

- **Características:** Se creará en el Servidor Central una carpeta que se llame **Adelantos Diagramación**, dentro de esta, otras con el nombre de cada una de las secciones de la Redacción para colocar ahí el material elaborado (páginas diseñadas) como adelantos.
- **Claves de acceso:** Se podrá entrar a la Carpeta de Adelantos con clave de accesos exclusivos para los diagramadores.
- **Encargado de crear el servicio:** Serán necesarios los servicios del jefe de informática de la empresa para poner en actividad el Servicio Compartido.
- **Información y políticas de uso:** El jefe de informática dará a conocer el nuevo servicio de carpetas y los accesos a la misma. Al mismo tiempo se les explicará la finalidad y el objetivo del uso de esta nueva herramienta.

Para complementar esta acción se colocarán impresiones de los trabajos que ya estén en la carpeta de adelantos en la cartelera mencionada en el inciso anterior.



Servidor de Servicios Compartidos creada.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN:

3.1. “Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna y el Clima Laboral en la Sección de Diagramación de la Redacción de El Periódico”.

3.1.1. Financiamiento

Debido a que el Periódico no cuenta con presupuesto para poner en marcha el plan comunicacional, el Epesista cubrió la mayor parte de los gastos.

3.1.2. Presupuesto

Se estimó un presupuesto de Q15,670.00, pero luego de la ejecución este tuvo una diferencia de Q3,714.00 menos, por lo que el total invertido fue de Q11,956.00.

Cant.	Descripción	Costo unitario	Total	Financiamiento
1	Cartelera de Corcho con marco de madera de tamaño 90cm X 60cm.	Q296.00	Q296.00	el Periódico
1	Servicio profesional prestado por experto en informática para la creación de un Servicio Compartido y charla de información sobre su funcionamiento y claves de acceso.	Q800.00	Q800.00	el Periódico
1	Buzón de sugerencias de madera de 40cm X 20cm X 15cm colocado en la sección de Diagramación.	Q120.00	Q120.00	Epesista
1	Taller sobre Relaciones Humanas y la Importancia de la Comunicación en el trabajo, impartido por profesional.	Q500.00	Q500.00	Epesista
6	Almuerzos para 6 personas durante el taller de Relaciones Humanas y Comunicación.	Q40.00	Q240.00	Epesista
1	Asesoría en procesos de Comunicación Organizacional.	Q10,000.00	Q10,000.00	Epesista
TOTAL			Q11,956.00	

Financiamiento	Monto
Epesista	Q10,860.00
el Periódico	Q1,096.00
Patrocinio	-----
Total	Q11,956.00

3.1.3. Beneficiarios

De manera general la mayor beneficiada es la empresa, ya que el mejoramiento de la comunicación organizacional y el clima laboral dentro de los miembros que trabajan en ella, supone una mejora en el desarrollo de las tareas en cualquiera de las áreas que la componen.

De manera particular y estrictamente circunscritos a la sección de Diagramación, los beneficiarios son los integrantes del grupo de esta área de elPeriódico, ya que lo que se mejoró fue la comunicación entre sus colaboradores y por supuesto, de ellos hacia las demás personas de las diferentes secciones de la Redacción que se relacionan con Diagramación.

3.1.4. Recursos Humanos

Para la implementación de las estrategias de comunicación propuestas en el presente trabajo se tuvo la importante colaboración de personas de la Redacción, así como de otras áreas de la empresa.

Personal	Puesto	Actividad
Licenciada Julia Corado	Jefa de Redacción	Autorización para la compra de la Cartelera
Fidelina de Carías	Secretaria Asistente de la Redacción	Cotización y compra de la cartelera de corcho
Amílcar Rodas	Jefe de Diagramación	Coordinación y convocatoria para la primera reunión con los jefes así como para las demás reuniones con todo el equipo de la sección.
Giovany González	Jefe de Informática	Habilitación del Servicio Compartido y charla a los diagramadores sobre el uso del mismo.
Tomasa Flores	Servicios Generales	Servicio de café en las reuniones de Diagramación.

3.1.5. Área Geográfica de Acción

Las instalaciones de elPeriódico, ubicadas en la 15 avenida 24-51 Zona 13, Ciudad de Guatemala.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

Las estrategias se basaron en la necesidad de implementar y utilizar los recursos necesarios para lograr una comunicación eficaz así como el buen funcionamiento en la línea productiva del trabajo que se realiza en la sección de Diagramación

- **Fortalecer la Comunicación Interna**
- **Mejorar el Clima Laboral**
- **Implementación de Herramientas para Ordenar los Procesos de Trabajo.**

Para poder poner en marcha las estrategias de comunicación se generaron las siguientes acciones:

a) Realización de reuniones semanales

Se implementó la realización de una reunión a la semana con los colaboradores de la sección de Diagramación.

- **Objetivo comunicacional**

Hacer una evaluación del trabajo de la sección, publicado en los periódicos de toda la semana, con el fin de mantener el diseño de el Periódico o mejorar algunas cosas. Así como también llevar una agenda de puntos varios para que los diagramadores expongan sus ideas, inconformidades, experiencias, etc. que enriquezcan el diálogo.

- **Descripción**

Las reuniones se realizaron con la mayoría de los compañeros de la sección, variando el día para hacerla puesto que cada día alguien del grupo está de descanso.

- Previo a las reuniones con todos los compañeros se tuvo una preliminar con los dos jefes de la sección el viernes 13 de mayo, para programar las grupales.

- La primera reunión con todo el grupo se realizó el martes 24 de mayo, la segunda el miércoles 1 de junio y así sucesivamente.
- Las reuniones se dividieron en dos puntos importantes: El análisis crítico del trabajo y agenda de puntos varios.
- Se llevaron los periódicos de toda la semana para hacer la revisión del trabajo en cada sesión.
- Se llevó la agenda de asuntos varios de acuerdo a los puntos a tratar en cada reunión.
- El Epesista fue el encargado de presidir las reuniones de los primeros dos meses así como también de llevar la agenda de las mismas, luego fue el jefe de la sección quien presidió dichas sesiones.



Reunión con el equipo de Diagramación, proyecto a cargo del Epesista.



Agenda de las reuniones con los diagramadores fue llevada por el Epesista.

b) Disponibilidad del Buzón de sugerencias para los diagramadores

Se implementó el uso de un buzón de sugerencias y/o quejas en el área de la Sección.

- **Objetivo comunicacional**

Disponer de una herramienta para que los compañeros de Diagramación expresen sus inquietudes, quejas, sugerencias y opiniones.

- **Descripción**

Se colocó una caja de madera como buzón de sugerencias, el cual tiene una dimensión 40cm X 20cm X 15cm.

- Se instaló en un lugar estratégico visible y accesible para todos el lunes 4 de julio.
- A la par del buzón se colocaron papeletas impresas de 10cm X 10cm con espacios para colocar queja o sugerencia.

- El primer mes el Epesista tuvo a su cargo monitorear el buzón y llevar las sugerencias a las reuniones de la sección.
- El jefe de la sección tomó el control del monitoreo luego de un mes.



A la par del buzón de sugerencias se colocó una boleta con espacios para escribir la queja o sugerencia.



Puesta a disposición del buzón de sugerencias y políticas de uso a cargo del Epesista.

c) Taller de Relaciones Humanas

Se llevó a cabo una charla taller de Relaciones Humanas impartido por un profesional al personal de Diagramación.

- **Objetivo comunicacional**

Sensibilizar a las personas del grupo objetivo, por medio de una charla taller de relaciones humanas para mejorar el trato personal y la comunicación

- **Descripción**

Charla taller realizada el viernes 22 de julio que trató de varios conceptos sobre relaciones humanas y la importancia de la comunicación tanto en la vida cotidiana como en el trabajo.

- Se contactó a la persona para la charla compartiéndole el objetivo de la misma y detallando los puntos de interés para el grupo.
- Se buscó un lugar donde se tuviera espacio para la actividad, así como para compartir el almuerzo.
- Se utilizó equipo audiovisual, una laptop y una pantalla de 40 pulgadas.
- Se realizó una dinámica donde participaron los asistentes.



Charla taller de relaciones humanas al equipo de Diagramación.



Al finalizar el taller se entregó un diploma de participación.



Se sirvió un almuerzo a los participantes luego de finalizar el taller.

d) Cartelera en la sección de Diagramación

Se habilitó una cartelera informativa en un área estratégicamente visible dentro de la Sección.

- **Objetivo comunicacional**

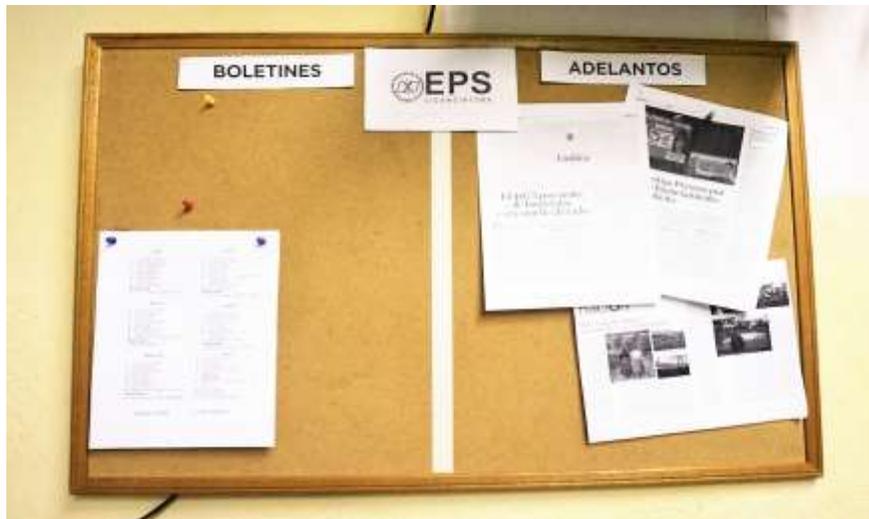
Mantener informado al grupo de Diagramación sobre las órdenes e instrucciones emanadas de la Dirección y de las diferentes secciones de la Redacción, así como para exponer los trabajos de adelanto que se van haciendo.

- **Descripción**

Cartelera de corcho con marco de madera con las medidas de 90cm X 60cm colgada de la pared; se puso a disposición el viernes 10 de junio.

La cartelera se dividió en dos, en el lado izquierdo se colocaron los boletines informativos y en el lado derecho, las impresiones en tamaño carta de las páginas que se hacen como adelantos.

- Durante una de las reuniones se informó a los compañeros de la sección sobre el uso y propósito de la cartelera.



Cartelera colocada en la sección de Diagramación, proyecto a cargo del Epesista,



Políticas de uso de la cartelera explicadas por el Epesista.

e) Habilitación de la Carpeta de Adelantos en el sistema de Servicios Compartidos

Con la asistencia del jefe de Informática de elPeriódico y por medio de un programa de Servicios Compartidos, se creó en el Servidor de Información la carpeta Adelantos en Diagramación, con acceso exclusivo para los diagramadores.

- **Objetivo comunicacional**

Guardar de manera segura y ordenada los materiales de adelanto (páginas diseñadas con anterioridad, fotos y textos de las diferentes secciones) que se trabajan en Diagramación para que sea fácil ubicarlos cuando se necesitan.

- **Descripción**

Se procedió a crear la carpeta de Diagramación, dentro de ella otra de Adelantos y dentro de esta sendos folders con el nombre de cada una de las secciones que componen elPeriódico (Nación, Opinión, Mundo, Oculta, Acción, etc.).

- El Epesista se reunió con el jefe de Informática el miércoles 8 de junio para solicitar una carpeta de Servicios Compartidos en el Servidor.

- Se invitó al Jefe de Informática a la reunión de Diagramación el jueves 16 de junio el para explicar el funcionamiento del nuevo servicio compartido para guardar los adelantos de forma segura así como el acceso al mismo.
- Puesta en marcha de la estrategia el viernes 17 de junio.



El Epesista explica al jefe de informática lo requerido.



Apertura de las claves de acceso para los diagramadores..

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Acciones	Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión con los jefes de la Sección para coordinar la realización de las reuniones semanales con los diagramadores.		■										
Primera reunión con los miembros del equipo completo de Diagramación.				■								
Búsqueda de la ubicación para la colocación de la cartelera y cotización para la compra de una cartelera de corcho de 90cm X 60cm.			■									
Colocación y puesta a disposición de los diagramadores la Cartelera de Corcho.						■						
Reunión con el jefe del departamento de Informática para planificar y coordinar la puesta en marcha de un Servicio Compartido.						■						
Diagramación se reúne con el jefe de Informática para conocer el funcionamiento y claves de acceso a las carpetas del Servicio Compartido.							■					
Cotización de una caja de madera de 40 X 20 X 15cm. y búsqueda de espacio físico para colocar el buzón de sugerencias.						■						
Puesta a disposición de los diagramadores el buzón de sugerencias.									■			
Contacto y acercamiento con profesional para impartir la charla taller de relaciones humanas, así como cotización de almuerzos y el lugar donde realizarla.						■						
Realización de la charla taller-almuerzo de relaciones humanas al personal de Diagramación.											■	

Elaboración: Sergio Montoya

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Fortalecer la comunicación interna	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Reuniones semanales de la Sección de Diagramación</p> <p>Objetivo: Evaluar el trabajo de la sección. Llevar una agenda de puntos varios enriquezcan el diálogo.</p>	<p>De los ocho colaboradores de la sección, siete asistieron a cada una de las reuniones semanales de Diagramación, lo que significa que el 88% del personal participó en ellas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hacía falta estas reuniones para saber cómo va nuestro trabajo. - Lo bueno es que podemos expresar nuestros puntos de vista y hacer observaciones. - Es una buena estrategia para resolver problemas, ya sea de trabajo o personales.
<p>Disponibilidad del Buzón de sugerencias</p> <p>Objetivo: Disponer de una herramienta para expresar inquietudes, quejas, sugerencias y opiniones.</p>	<p>De los ocho colaboradores de la sección, los ocho han hecho al menos una sugerencia lo que equivale al 100% de participación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Que bueno que se puedan hacer sugerencias. - Me gustaría que atendieran mi sugerencia de reunir al grupo en un solo lugar.
Mejorar el clima laboral en la Sección	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Taller de Relaciones Humanas</p> <p>Objetivo: Sensibilizar a las personas del grupo objetivo, por medio de una charla taller de relaciones humanas para mejorar el trato personal y la comunicación</p>	<p>De los ocho colaboradores de la sección, cinco participaron en el taller, lo que equivale al 63% de participación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sería bueno hacer esas actividades más seguido. - Me gustó la charla porque lo motiva a uno a ser proactivo.
Implementación de herramientas para ordenar los procesos de trabajo	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Cartelera en la sección de Diagramación</p> <p>Objetivo: Mantener informado al grupo sobre las órdenes e instrucciones emanadas de la Dirección, así como para exponer los trabajos de adelanto.</p>	<p>De las 16 paginas que se han hecho de adelanto 12 se han colocado en la cartelera, lo que equivale al 75%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tenemos a la vista el material que está pendiente de publicar.
<p>Carpeta de Adelantos de Servicios Compartidos</p> <p>Objetivo: Guardar de manera segura y ordenada los materiales de adelanto para que sea fácil ubicarlos cuando se necesitan.</p>	<p>De las 16 paginas que se han hecho de adelanto 14 se han colocado en la cartelera, lo que equivale al 90%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Así es más fácil encontrar las páginas adelantadas y saber qué material contienen. - Esto nos ahorra tiempo porque ya no hay que buscar en la computadora de cada diagramador.

Elaboración Sergio Montoya

CONCLUSIONES

En la sección de Diagramación de la Redacción de el Periódico nunca se habían realizado y ejecutado estudios comunicacionales como el presente a pesar de la importancia que tiene la comunicación en esta área, donde converge todo el material de las demás secciones.

Debido al sistema de los descansos de los colaboradores así como a la separación física de la sección resulta difícil darle seguimiento a las actividades que benefician la buena comunicación organizacional así como facilitar la convivencia entre los colaboradores de la misma.

Actualmente no existe material inductivo como manuales de organización o de inducción a los recién contratados en la empresa, mucho menos a los que se integran a la sección de Diagramación.

Existe personal con iniciativa y entusiasmo para realizar actividades que benefician la comunicación organizacional y la buena convivencia en el grupo, sin embargo también los hay sin ningún interés en participar en actividades que beneficien las relaciones interpersonales.

Los problemas de presupuesto de la empresa dificultan la realización de actividades de capacitación.

Si bien la comunicación interna se ve mejorada con la puesta en marcha de este proyecto comunicacional, es necesario capacitar no solo a los diagramadores en temas relacionados con la Cultura Organizacional, sino también involucrar a los colaboradores de las otras secciones de la Redacción ya que existe un grado de aislamiento de éstos ante los compañeros de otras secciones, lo que dificulta las buenas relaciones interpersonales y muchas veces el buen desarrollo laboral.

RECOMENDACIONES

- Ubicar a la sección de Diagramación en un mismo espacio físico, pues el estar dividido el equipo se hace más difícil la interacción y la comunicación entre los colaboradores de la misma.
- El departamento de Recursos Humanos debiera organizar actividades de convivencia y de recreación en beneficio de la buena cultura organizacional no solo en Diagramación sino en todos los departamentos que componen el Periódico.
- Apoyar y motivar a los miembros del equipo de Diagramación enviándolos a recibir cursos de capacitación
- Concientizar de la importancia de la comunicación interna a las personas que pertenecen a otras secciones pero que trabajan estrechamente con la sección de Diagramación.
- Continuar con capacitaciones en el tema de las relaciones interpersonales, actitudes y colaboración en el ambiente de trabajo, así como la importancia de la buena comunicación.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Diagramación:** Acción y efecto de diagramar. Colocar en forma ordenada y estética los distintos elementos que conforman una página de un medio escrito.
- **Redacción:** Lugar u oficina donde se redacta. Lugar donde se concentran las personas que escriben noticias o artículos para un medio escrito.
- **Organizacional:** Organizativo. Relativo a una organización o empresa.
- **Objetivo:** Pertenciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir
- **Estrategia:** En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.
- **Acción:** Ejercicio de la posibilidad de hacer. Resultado de hacer.
- **Convergencia:** Dicho de dos o más líneas: Tender a unirse en un punto. Coincidir en la misma posición ante algo controvertido.
- **Cualitativo:** Deriva de la palabra latina “qualitativus”, que puede traducirse como “relacionado con la cualidad” y que está conformada por dos partes diferenciadas: El sustantivo “qualitas”, que es sinónimo de “calidad”.
- **Cuantitativo:** Vocablo que se forma con la suma de dos partes claramente diferenciadas: “Quantum”, que significa “cuanto”. El sufijo “-tivo”, que se usa para indicar una relación pasiva o activa.
- **Metodología:** hace referencia al camino o al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Con frecuencia puede definirse la *metodología* como el estudio o elección de un método pertinente o adecuadamente aplicable a determinado objeto.
- **Diagnóstico:** Pertenciente o relativo a la diagnosis. Es una serie de herramientas que ayudan a evaluar comportamientos sociales para obtener conocimiento sistemático sobre los mismos.
- **Taller:** Escuela o seminario de ciencias o de artes.

- **Políticas:** Orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado.
- **La investigación científica:** Es la serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos y técnicas.
- **Diseño editorial:** Rama del diseño gráfico que se enfoca principalmente en el diseño de medios escritos como periódicos y revistas.
- **Público objetivo:** El concepto hace referencia a un consumidor representativo e ideal al cual se dirige una campaña o al comprador al que se aspira a seducir con un producto o un servicio.
- **Recopilación de datos:** Juntar en compendio, recoger o reunir diversas cosas, especialmente datos o respuestas que nos servirán para realizar un estudio.
- **Clima organizacional:** El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.
- **Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.
- **Entrevista:** Vista, concurrencia y conferencia de dos o más personas en lugar determinado, para tratar o resolver un negocio.
- **Cotización:** Acción de Cotizar. Estimar a alguien o algo, particularmente de forma pública, en relación con un fin determinado. Poner o fijar precio a algo.
- **Productividad:** Relación entre lo producido y los medio empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.
- **Detectar:** Descubrir la existencia de algo que no era patente.

- **Colaboradores:** Que colabora. Compañero en la formación de alguna obra, especialmente literaria.
- **Presupuesto:** Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje.
- **Informática:** Conjunto de conocimientos científicos y técnicas que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de computadoras.
- **Cronograma:** Calendario de trabajo.
- **Hipótesis:** Suposición de algo posible o imposible para sacar de ello una consecuencia.
- **Boletines:** Periódico o publicación que contiene disposiciones oficiales.
- **Adelantos:** Material noticioso diagramado en espera de ser publicado.

BIBLIOGRAFÍA

- B. Piloña Ortíz, Gabriel Alfredo. “Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo”. Guatemala. GP Editores. 2008.
- Balestrini A, Mirian. (2001). “Como se elabora el proyecto de Investigación”. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas, Venezuela.
- Capriotti, Paul. “Branding Corporativo (2009, p.39)
- Enrique C. Arellano Aguilar (Razón y palabra, ISSN-e 1605-4806, N°. Extra 1, 1998) “La Estrategia de Comunicación como un Principio de Integración/Interacción dentro de las Organizaciones”
- Hernández Sampieri, Roberto. “Metodología de la investigación”. México. McGRAW - HILL Interamericana de México, S.A. de C.V. 1991.
- Semiología y comunicación, Carlos Interiano, 1987.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (1996). “El proceso de la investigación científica”. Limusa Noriega Editores. México.

E-GRAFÍA

- www.redalyc.org
Artículo Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones.
Autor: Alejandro Cuadra Peralta
Revista Universum No. 22, vol. 2:40-56 2007
- <http://dle.rae.es/?id=De7qNYD>
Diccionario de la Lengua Española (consultado el 6 de febrero 2016 20:00 hrs y el 13 de febrero 2016 17:00 hrs.)
- www.comunicologos.com/t%C3%A9cnicas/diagn%C3%B3stico-comunicacional (Consultado el 13 febrero 2016 17:30 hrs.)
- www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion
Artículo Métodos y técnicas de investigación de Ena Ramos Chagoya.
(consultado el 18 febrero 2016 23:00 hrs.)
- <http://www.monografias.com/trabajos86/la-comunicacion-organizacional/la-comunicacion-organizacional.shtml#queeslacoa#ixzz3zpq3c9F6>
(Artículo de Cintia Marilú Díaz Cabanillas consultado el 19 de febrero 2016 22:00 hrs.)
- biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0907.pdf
- biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1346.pdf
- [www.http://definicion.de/publico-objetivo/#ixzz4Ld74PvSJ](http://definicion.de/publico-objetivo/#ixzz4Ld74PvSJ) Artículo Definición de público objetivo - Qué es, Significado y Concepto. (consultado el 10 de septiembre 2016 18:00 hrs.)

ANEXOS

- **Transcripción completa de las entrevistas**

Entrevista realizada a Amílcar Rodas, jefe de la sección de Diagramación.

1. ¿Cómo percibe usted la comunicación en la sección de Diagramación?

La comunicación no es mala. Se generan fricciones entre el personal por los procedimientos del trabajo mismo como por ejemplo instrucciones mal dadas.

2. ¿Cuáles son las quejas más frecuentes del personal de la sección?

Procesos de trabajo, pasan tarde los materiales. Desmotivación al tratar de hacer cosas novedosas. Flujo de trabajo es muy lento y luego hay que correr porque ya no queda tiempo.

3. ¿Cuál considera usted que es el principal problema que afecta el desempeño del trabajo en la sección?

El principal problema que afecta el desempeño del trabajo de la sección es la falta de coordinación y comunicación con las otras áreas de la Redacción que intervienen en el proceso de producción.

4. ¿Hay reuniones periódicas con los miembros de la sección?

Tiempo atrás se realizaban reuniones semanales con toda la Redacción y servían solo para acusaciones y exponer problemas sin llegar a soluciones. Reuniones de trabajo solo con la sección no se hacen.

5. ¿Está usted satisfecho con el trabajo que realizan las personas de la sección?

En las condiciones actuales sí. Sería bueno realizar reuniones con editores y el director para involucrarlos en el concepto general visual de el Periódico.

Entrevista realizada al señor Hamed Matamoros, jefe de la sección de Diagramación.

1 ¿Cómo percibe usted la comunicación en la sección de Diagramación?

No hay buena comunicación en lo laboral porque cuando se dejan trabajos pendientes no se informa a los demás miembros de la sección y eso atrasa muchas veces el proceso de producción. A nivel personal si es mejor la comunicación pero no al 100% y eso también afecta el trabajo. No hay una evaluación del trabajo realizado (Eso se haría en reuniones de la sección). Venimos a hacer lo del día a día. Se deberían de usar los medios como el teléfono, celulares, correo electrónico o comunicación verbal para un mejor desempeño de nuestro trabajo.

2. ¿Cuáles son las quejas más frecuentes del personal de la sección?

Inconformidad con el flujo de trabajo que otras secciones nos envían a la sección, donde converge todo el contenido noticioso y fotográfico. A menudo hay problemas con el equipo de cómputo. A veces hay roces personales entre algunos miembros del grupo, pero que al final no afectan la productividad.

3. ¿Cuál considera usted que es el principal problema que afecta el desempeño del trabajo en la sección?

Hace falta una figura con autoridad que señale errores y evalúe el trabajo que realiza cada quien en la sección, falta liderazgo. Se confunde la amistad con la autoridad en cosas de trabajo. Hace falta un poco más de disciplina.

4. ¿Hay reuniones periódicas con los miembros de la sección?

No hay reuniones y son necesarias.

5. ¿Está usted satisfecho con el trabajo que realizan las personas de la sección?

Si estoy satisfecho porque cada quien cumple con lo que le corresponde hacer y en general en el grupo son colaboradores.



Instrumento de Investigación Formato de Encuesta
Trabajo de EPS Sergio Estuardo Montoya Flores



La presente encuesta, será utilizada como instrumento técnico en un proceso de diagnóstico eminentemente académico, previo a presentar los resultados del tema "Diagnóstico de comunicación de la Sección de Diagramación de el Periódico".
De antemano, gracias por responderla.

Nombre (optativo): _____

1. ¿Como se lleva usted con los demás compañeros de la sección de Diagramación?
a. Bien _____ b. Regular _____ c. Mal _____
2. ¿Como percibe el ambiente laboral dentro de su sección?
a. Bueno _____ b. Regular _____ c. Malo _____
3. ¿Se siente satisfecho con el trabajo que desempeña?
a. Si _____ b. No _____
4. ¿Se identifica usted plenamente con la empresa?
a. Si _____ b. No _____
5. ¿Considera usted que existen problemas de comunicación dentro de la sección de Diagramación?
a. Si _____ b. No _____
6. ¿Cómo percibe usted las relaciones humanas dentro de su sección?
a. Buenas _____ b. Regulares _____ c. Malas _____
7. ¿Considera usted que se puede mejorar la comunicación y la convivencia del grupo en la sección?
a. Si _____ b. No _____
8. ¿Que aspectos de comunicación cree usted que deberían mejorarse en su sección?
a. Relaciones Humanas _____ b. Información _____ c. Otros _____
9. ¿Considera usted que es necesario implementar reuniones de trabajo en Diagramación?
a. Si _____ b. No _____
10. ¿Participaría usted en actividades que propiciarán la mejor convivencia y comunicación en su sección?
a. Si _____ b. No _____

Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Sergio Estuardo Montoya Flores
No. De Carné: 8615008
Jefe o Encargado (a): Licenciada Julia Corado.
Institución o Empresa: el Periódico de Guatemala
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sab.	
1	Del: 09 / Al: 14	Mayo	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
2	Del: 16 / Al: 21	Mayo	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
3	Del: 23 / Al: 28	Mayo	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
4	Del: 30 / Al: 04	Junio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
5	Del: 06 / Al: 11	Junio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
6	Del: 13 / Al: 18	Junio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
7	Del: 20 / Al: 25	Junio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
8	Del: 27 / Al: 02	Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
9	Del: 04 / Al: 09	Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
10	Del: 11 / Al: 16	Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.



(f) *Julia Corado*
Firma y Sello jefe (a) o Encargado

(f) *[Signature]*
Licda. Sandra Hernández



Supervisora EPSL