

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

**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA
DENTRO DE IGLESIA VIDA REAL TV”**

ADRIANA GABRIELA VELÁSQUEZ VELA

LICENCIADA 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 DENTRO DE
IGLESIA VIDA REAL.TV”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ADRIANA GABRIELA VELÁSQUEZ VELA

Previo a optar el título de:

LICENCIADA 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, 11 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 Adriana Gabriela Velásquez Vela con número de carné: 201114924 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; realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el Departamento de Comunicación, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 02 de mayo al 18 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto: Estrategias para fortalecer la comunicación interna dentro de Iglesia Vida Real.Tv entregando el material comunicacional respectivo, debidamente recibido por Iglesia Vida Real.Tv.

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,

Licda. Wendy García

Directora de comunicación y mercadeo

Iglesia Vida Real.Tv



VidaReal.tv
Iglesia Cristiana

19 av. 16-02 zona 10, Guatemala
PBX: 2201-1000
www.vidareal.tv



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

Guatemala 3 de Noviembre de 2016

Estudiante

Adriana Gabriela Velásquez Vela

Carné: **201114924**

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 dentro de Iglesia Vida Real TV."** 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

A Dios: Por ser la razón de mi vida, mi fuerza, el gozo en las dificultades y por haber puesto de su creatividad en mí.

A mis padres: Maci. Gustavo Adolfo Velásquez Oliva
Licda. Verónica Yanet Vela Ruíz de Velásquez

Por ser un pilar en mi vida, su apoyo incondicional, por alentarme a dar lo mejor cada día, por creer en mis sueños, por su paciencia y su gran amor.

A mis hermanos: Pablo David y Daniela Estefanía

Por su cariño, apoyo y ánimos durante toda la carrera.

A mis amigos: Andy Montoya y Margarita Piñón

Gracias por acompañarme siempre.

AGRADECIMIENTOS

A Iglesia Vida Real.Tv: Por haber abierto sus puertas para poder realizar el Ejercicio Profesional Supervisado.

Especialmente a:

Licda. Wendy García, Ing. Alejandro Lavarreda, Sebastián Monterroso, Ana Lucía Macajola, Vasty Madrid, Samuel Alb, Jacob García y Cristian Hernández.

A la Universidad de San Carlos: Por ser mi casa de estudios y permitirme prepararme profesionalmente.

A mi tía: Licda. María del Carmen Vela Ruíz e hijos.

Por su apoyo hacía mi familia y a mí.

A mi primo: José Pablo Sosa Vela

Por creer en mí y apoyarme siempre.

A mis compañeros de estudio: Licda. Ruth Morales, José Xicay, Josué Ramírez, Jorge Tumax y Astrid Ogaldez.

Por retarme y ser parte del grupo de estudios durante la carrera.

ÍNDICE

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.....	2
1.2.1. Ubicación Geográfica	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	2
1.2.3. Antecedentes o Historia	3
1.2.4. Departamentos o Dependencias.....	4
1.2.5. Misión	5
1.2.6. Visión	5
1.2.7. Objetivos Institucionales	5
1.2.8. Público Objetivo	6
1.2.9. Organigrama	6
1.3. METODOLOGÍA	6
1.3.1. Descripción del Método.....	6
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección	8
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....	11
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	12
1.4.1. Ficha de las entrevistas	12
1.4.2. Resultado de las entrevistas	13
1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados	14
1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	15

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	16
1.5.1. Fortalezas	16
1.5.2. Oportunidades.....	16
1.5.3. Debilidades	16
1.5.4. Amenazas	16
CAPÍTULO II	
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	17
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	17
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	18
2.2.1. Objetivo General	18
2.2.2. Objetivos Específicos	18
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	18
2.4. MENSAJE	19
2.5. ESTRATEGIAS.....	19
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	20
CAPÍTULO III	
3. INFORME DE EJECUCIÓN	22
3.1. PROYECTO DESARROLLADO	22
3.1.1. Financiamiento.....	22
3.1.2. Presupuesto	23
3.1.3. Beneficiarios.....	23
3.1.4. Recursos humanos	24
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción.....	24
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS	25
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	35
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN).....	36
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES	38
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	39

BIBLIOGRAFÍA	42
EGRAFÍA.....	43
ANEXOS	44
Anexo 1: “El poder del yo soy”	44
Anexo 2: Sitios web	45
Anexo 3: Guías de procedimientos	46
Anexo 4: Firmas electrónicas	98
Anexo 5: Afiches de cumpleaños	99
Anexo 6: Ficha de registro de horas de práctica	102

RESUMEN

Nombre de la institución: Iglesia Vida Real.Tv

Nombre del proyecto: Estrategias para fortalecer la comunicación interna dentro de Iglesia Vida Real.Tv

Objetivos del proyecto:

Objetivo general: Definir los procesos de comunicación interna dentro de la organización, para lograr una mejor difusión y clima organizacional.

Objetivos específicos:

- Establecer los procesos requeridos de comunicación interna en los departamentos de: Televisión, e-Vida Real y Diseño gráfico.
- Definir guías de procesos para fortalecer la comunicación interna y externa de la organización.
- Categorizar vías de comunicación para el mejoramiento del clima organizacional.

Sinopsis del proyecto:

Según las necesidades de la organización, se crearon guías de procedimientos para las áreas de: Televisión, anuncios, redes sociales y e-Vida Real. Involucrando a cada área para poder establecer las mejores formas de trabajo dentro de la organización. Se elaboró un directorio con nombres, puesto, área a la que pertenece y extensión; para que los colaboradores sepan con quien comunicarse para determinada actividad. También se elaboraron afiches de cumpleaños, para que las personas puedan felicitar a los cumpleaños y que la asistencia a las celebraciones sea más grande y así mejorar el clima organizacional.

INTRODUCCIÓN

El presente Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) tuvo lugar en: Iglesia Vida Real.Tv; una organización sin fines de lucro, que inició el 11 de mayo del 2002 en el Hotel Quinta Real, con la visión de ser una iglesia en múltiples puntos que provea un hogar espiritual seguro para el desarrollo integral de cada ser humano.

Durante el EPS se realizaron 3 etapas: Diagnóstico comunicacional, Plan de comunicación e Informe de ejecución, las cuales fueron claves para determinar la situación comunicacional de la empresa y determinar los puntos a trabajar en el EPS.

En la etapa del Plan de comunicación y ejecución, se realizaron 2 estrategias, la primera: A través de reuniones con los encargados de los departamentos de: Comunicación y Mercadeo, Televisión, e-Vida Real.Tv y Magnificación.

Se establecieron procedimientos de solicitudes de material a través de formularios en: www.vidareal.tv/comunicaciones para Televisión, e-Vida Real y anuncios. También se crearon guías de procedimientos para el uso de estos formularios.

También se elaboró una estrategia para mejorar el clima organizacional, fortaleciendo la celebración mensual de cumpleaños, con el uso de afiches en puntos estratégicos dentro de las instalaciones de la organización y el apoyo de la tecnología a través de correo electrónico.

Estas estrategias generaron un impacto en los procesos de comunicación interna, mejorando los tiempos y formas de entrega. Por lo que ha sido un aporte importante para la organización y al clima organizacional.

JUSTIFICACIÓN

La comunicación es una de las herramientas más importantes y esenciales dentro de una organización. Debido a que el departamento de Comunicación y Mercadeo de Iglesia Vida Real.Tv, dio inicio el 01 de enero del 2016 se tomó en cuenta la organización para la realización del EPS.

Se trabajó un plan de comunicación interna para Iglesia Vida Real.Tv en conjunto con los departamentos de Comunicación y Mercadeo, Televisión, Diseño gráfico, Magnificación y e-Vida Real; para establecer procesos de comunicación interna dentro de la organización, montar una plataforma web; ya que el internet es una herramienta vital en este siglo y facilita el acceso a la información.

La creación de formularios, es una herramienta que facilita el proceso de solicitud de material, ya que la información que se solicita es la necesaria para la creación del material. Las guías de procedimientos son la forma en que las personas pueden conocer el uso de esta nueva herramienta disponible para sus cubrir sus necesidades.

Al establecer procesos de comunicación, se genera orden y un mejor flujo de comunicación dentro de la organización, lo que facilita las labores cotidianas de los departamentos para mejorar en sus asignaciones y en la eficiencia. Es necesario que los colaboradores estén involucrados en el proceso y en las formas de trabajo, para que se pueda tener armonía de los procesos de comunicación y las personas sepan que es lo que se está trabajando.

El clima organizacional es vital en una organización, ya que esto mejora el ambiente laboral, por lo que fortalecer la comunicación de una de las actividades destinadas por la organización para esto, genera un alto impacto y mejora en la actividad de celebración mensual de cumpleaños. Creando una actividad alegre y amena.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

Elaborar un diagnóstico general de las deficiencias en el área de comunicación de los diferentes departamentos de Iglesia Vida Real.Tv, que puedan estar afectando el desarrollo y la calidad de las actividades realizadas por los mismos.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Mostrar si existen procesos de trabajo en los departamentos de: Televisión, e-Vida Real, Diseño y Magnificación dentro de la organización.
- Definir las áreas a trabajar en la propuesta de comunicación para Iglesia Vida Real.Tv
- Evaluar la opinión de los trabajadores y jefes de área en relación a la organización y el clima laboral.

1.2. LA INSTITUCIÓN

Iglesia Vida Real.Tv

1.2.1. Ubicación Geográfica

Punto Ilumina: 19 avenida 16-02 Centro de Convenciones Ilumina, zona 10.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

Como parte de la visión de la iglesia, se utilizan distintos “puntos” para la transmisión de los servicios del día domingo; por lo que se trabajan alianzas estratégicas con centros comerciales, centros de convenciones, hoteles y cines:

- Punto Intercontinental: 14 calle 2-51 zona 10, 3er. Nivel del Hotel Intercontinental. Guatemala, Ciudad.
- Punto Antigua: 3ra. Calle oriente 28 A, Los Atrios del Hotel Casa Santo Domingo.
- Punto Villa Nueva: 14-00 zona 5, 2do. Nivel del Centro Comercial El Frutal.
- Punto Roosevelt: Calzada Roosevelt 13-70 zona 7, 3er. Nivel del Centro Comercial Asia Mall. Guatemala, Ciudad.
- Punto Escuintla: 2 av. 3-80 zona 3, Colonia Aguas Vivas, Centro de Convenciones Aguas Vivas.
- Punto Chiquimula: Km 166 Carretera Petapilla, Centro de Convenciones Ilumina.
- Punto Puerto Barrios: 20 av. y 25 calle, Colonia Virginia. Hotel Marbrisa.
- Punto Xela: Restaurante Shai Long, Quetzaltenango.
- Plataforma web, en línea: <http://envivo.vidareal.tv>, APP: Vida Real.Tv (Disponible para IOS y Android) y Youversion.
- Salas de cine en: Galerías Miraflores, Naranjo Mall, Centro Comercial Portales y Paseo Cayalá. ¹

¹ Fuente: <http://vidareal.tv/punto>

1.2.3. Antecedentes o Historia

Vida Real.Tv inició el 11 de mayo del 2002 en el Hotel Quinta Real con pequeñas reuniones y estuvo ahí por 3 años. Con la visión de expandirse empezaron a buscar un nuevo local.

Lograron adquirir un campo de golf en la zona 10, que posteriormente se convirtió en el Centro de Convenciones Ilumina (CCI) y un contrato con el Hotel Intercontinental para tenerlo disponible el domingo. Por aproximadamente 2 años y medio las reuniones empezaron a hacerse en el Hotel Intercontinental los días domingos en la mañana, mientras se construía el Centro de Convenciones Ilumina.

El Hotel Intercontinental empezó a funcionar con videos de las prédicas de los días domingos y en el CCI con la prédica en vivo. El CCI luego fue terminado y empezó a brindar el servicio de Centro de Convenciones. Se estableció la conexión con fibra óptica para el Hotel Intercontinental, por lo que se empezó a transmitir en vivo desde el CCI para el Hotel Intercontinental. Utilizando la tecnología como herramienta para transmisiones.

Con el tiempo se realizó el lanzamiento de los nuevos puntos: Punto Villa Nueva, Punto Antigua, Punto Chiquimula, Punto Roosevelt, Punto Puerto Barrios, Punto Escuintla e Iglesia en línea. Vida Real.Tv se ha caracterizado, por trabajar con excelencia ya que cada punto debe estar sincronizado para poder tener la transmisión en vivo en el tiempo correcto; por lo que trabajar con tiempos y producción de eventos es una de las características más resaltadas que esto sea posible.

Recientemente se inició el nuevo proyecto de la proyección en las salas de cine, se cuenta con una nueva plataforma que permite compartir y revolucionar la forma de transmitir las prédicas de los mensajes.

1.2.4. Departamentos o Dependencias

La organización consta de los siguientes departamentos específicos:

- Departamento de operaciones: Este departamento es el encargado de la logística del CCI, en donde se cuenta con los siguientes roles: Seguridad y transportes, área cocina y Café LaFe, logística y área técnica.
- Departamento de magnificación: Este departamento es el encargado de la logística para el desarrollo de los eventos los días domingos, cada uno de sus integrantes vela por la excelencia en cada área. Está conformado por: Dirección musical, área de televisión y producción general.
- Departamento de área administrativa: Este departamento vela por la óptima gestión del CCI y Vida Real.Tv. Se cuentan con las áreas de: Contabilidad, planillas, compras, IT y transmisión satelital.
- Departamento de comunicación: Este departamento está encargado de las estrategias para comunicar y difundir el mensaje, tanto interna como externamente. Las áreas que lo integran son: iRadios, e-Vida Real, Social media, eLearning, artes gráficas, fotografía, producción de video y multimedia.
- Departamento de Generaciones: Es el área encargada del ministerio infantil. Con encargados en las áreas de: Contenido, actividades y devocionales.
- Departamento de i58: Es el encargado de la proyección social hacía los sectores vulnerables del país.
- Generación UNO: Es el área encargada del ministerio de adolescentes y jóvenes.

- Consejería: Se encarga de apoyar espiritual y emocionalmente al público en general.
- Área de bases (propósitos): Iglesia Vida Real.Tv está estructurada en 5 propósitos bajo los cuales está fundamentada la iglesia, estos son: Comunión, discipulado, adoración, servicio y evangelismo. Cada uno de estos propósitos tiene un encargado.
- Pastores de puntos: Cada punto Vida Real.Tv cuenta con un pastor que lo dirige.
- Master Planner: Es el encargado de la infraestructura de los nuevos puntos Vida Real.Tv

1.2.5. Misión

Vida Real.Tv es una iglesia para los que han renunciado a las reuniones tradicionales, un lugar donde los sermones son positivos, prácticos y tienen una relación con la vida diaria. Los miembros son amigables con las visitas y se puede estar seguro de la calidad del cuidado de los niños. Son un grupo de personas felices y amigables que han descubierto el gozo de practicar la vida cristiana.²

1.2.6. Visión

“Ser una iglesia en múltiples puntos que provea un hogar espiritual seguro para el desarrollo integral de cada ser humano.” (VidaReal.TV, 2015)³

1.2.7. Objetivos Institucionales

La organización no cuenta con objetivos institucionales.

² Fuente: <http://vidareal.tv/nosotros>

³ <http://vidareal.tv/nosotros>

1.2.8. Público objetivo

Familias de nivel socioeconómico: C+, B-, B+ y A. Personas que han renunciado a las reuniones tradicionales de una iglesia.

1.2.9. Organigrama

La organización no cuenta con un organigrama oficial.

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del Método

La investigación cualitativa *“es un término que se usa laxamente en referencia a la investigación cuyos hallazgos no están sujetos a cuantificación o a análisis cuantitativo.”* (Carl McDaniel, 2015, pág. 92) ⁴

Indica que el enfoque cualitativo es la acción indagatoria que se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: Entre los hechos y su interpretación, resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 7) ⁵

La investigación cualitativa es en la que participan los individuos y la organización para solucionar sus necesidades y problemas, bajo la guía de aspectos técnicos, pero con la colaboración directa de todos los interesados en el desarrollo de la investigación.⁶

⁴ Carl McDaniel Jr. y Roger Gates (2015) Investigación de mercados.

⁵ Hernández Sampiere, Fernández & Baptista, (2014) Metodología de la investigación.

⁶ Fuente: Venegas, Pedro (1999) Algunos elementos de la investigación.

*A su vez, indica que la investigación cualitativa participativa es una forma moderna de investigar a través de un proceso permanente de interacción y retroalimentación en sus distintas etapas. Por tanto, es también un proceso activo, por lo que también es conocida como investigación-acción que modifica y transforma el medio en el que se lleva a cabo y sobre el que actúa. (Jiménez P. V., 1999, pág. 27)*⁷

Debido al tipo de organización y las acciones que realiza, este tipo de investigación es la más eficiente. Ya que se cuenta con el contacto directo con las partes involucradas y la retroalimentación es necesaria encontrar estrategias definidas de comunicación.

Algunas de las características específicas de la investigación cualitativa son:

- Se toma en cuenta a los involucrados en el proceso, ya que pueden aportar información valiosa a la investigación.
- Este tipo de investigación permite que el proceso sea dinámico y ayuda en la formación de la estructura.
- Las personas involucradas tienen conocimiento de lo que se está buscando a través de la investigación.
- La participación activa de los involucrados es parte vital en el proceso y el desarrollo de la investigación, para que esta sea exitosa.
- Se busca aportar al problema para encontrar soluciones factibles para las partes involucradas.

En Iglesia Vida Real.Tv, se buscó que las personas involucradas en el proceso estuvieran presentes en la etapa de investigación para que al momento de presentar el plan comunicacional y las estrategias. Se contará con la información que cada área proporcionó para que el material presentado sea funcional.

⁷ Venegas, Pedro (1999) Algunos elementos de la investigación.

1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección

Las personas involucradas en el proceso de diagnóstico fueron: Jefes de área, trabajadores y colaboradores dentro de la organización.

Instrumentos: Por el tipo de organización y trabajo que se realiza, los instrumentos de investigación utilizados fueron:

- **Entrevistas:** Basados en los siguientes autores se utilizó la entrevista como herramienta de investigación.

“La investigación cualitativa da a conocer la individualidad de la persona entrevistada y ver el mundo con sus ojos.” También puede considerarse como algo similar a la observación participante del investigador.

La entrevista cualitativa es una conversación que provoca el entrevistador, que se realiza a ciertas personas intencionalmente, tiene finalidad cognitiva y es guiada por el entrevistador con un esquema de preguntas abiertas o flexibles. (Corbetta, 2007, pág. 344) ⁸

Se entiende la entrevista como un conjunto de *“reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y los informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones.”* (Taylor & Bogan, 1986, pág. 101) ⁹

“La entrevista de diagnóstico, cuyo propósito es recoger la biografía del sujeto y determinar, a través de lo que dice, sus opiniones, actitudes y características personales.” (Nahoum, 1961, pág. 9) ¹⁰

⁸ Corbetta, Piergiorgio (2007) Metodología y técnicas de investigación social.

⁹ Taylor & Bogan, (1986) Introducción a los métodos cualitativos de investigación.

¹⁰ Nahoum, Charles (1961) La entrevista psicológica.

Analizando las anteriores definiciones creemos que la entrevista:

Es un sistema de comunicación interpersonal en donde se integra el entrevistador con el entrevistado.

Se necesita tener un código, mensaje y medio de transmisión claro y conciso.

El entrevistador es parte vital para guiar la entrevista y dirigir la conversación para obtener los datos necesarios.

Uno de sus objetivos fundamentales es obtener la información, objetivamente con información de los entrevistados y así también determinar rasgos que serán obtenidos a través de la observación; como los estados de ánimo.

Se requiere planificación, tiempo, análisis, codificación y objetivos específicos.

Se deberá integrar la información obtenida en todas las entrevistas y complementar con otros tipos de técnicas de investigación.

- **Entrevistas no estructuradas o abiertas**

La entrevista no estructurada destaca la interacción entrevistador- entrevistado el cual está vinculado por una relación de persona a persona cuyo deseo es entender más que explicar. Por lo que se recomienda formular preguntas abiertas, enunciarlas con claridad, únicas, simples y que impliquen una idea principal que refleje el tema central de la investigación. (Jiménez I. V., 2012) ¹¹

¹¹ Jiménez, Ileana Vargas (2012) La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos. Revista: Calidad en la educación superior.

El entrevistador tiene control de la entrevista y debe utilizar este elemento a su favor, para obtener la información necesaria para la investigación.

Algunas de las cosas que debe tomar en cuenta el entrevistador son las siguientes:

Debe estar abierto a cambios y ser flexible en las preguntas, dejar que la conversación fluya y darle los giros necesarios para obtener la información necesaria, no seguir un cuestionario específico.

Dar a conocer el fin de la entrevista para que el entrevistado se sienta más cómodo y sus aportes sean más acertados, en base a las respuestas del entrevistado, formular nuevas preguntas para que la conversación sea fluida.

Ser abierto y transparente con las opiniones emitidas; respetando la opinión del entrevistado.

- **Método de observación**

En la observación ordinaria, no científica, se realizan percepciones casuales u ocasionales, comprobando los hechos tal y como se presentan espontáneamente, sin hipótesis previa, es decir, sin intencionalidad de buscar una relación entre dos o más variables, y no en el sentido de observación sin teoría –como ya vimos, cualquier observación es una entidad pública, formulada en algún lenguaje público, que conlleva teorías con diversos grados de generalidad y complejidad, por lo que algunas teorías deben preceder a todos los enunciados observacionales. (observacional, s.f.)¹²

¹² Fuente: <http://www4.ujaen.es/~eramirez/Descargas/tema4>

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

Actividades	Duración															
	Enero															
	1	2	3	6	7	8	9	13	14	15	24	25	26	27	28	29
Inicio elaboración de diagnóstico en Vida Real.Tv																
Elaboración de cronograma de actividades																
Entrevista con encargada del Departamento de Comunicación																
Visita a Biblioteca de la USAC para búsqueda de documentos																
Actividades	Febrero															
	1	al	5	6	7	al	12	13	al	23	24	25	26	27	28	29
Entrevistas con encargados de área en los diferentes departamentos de la organización																
Inicio de informe de diagnóstico - Planteamiento de objetivos																
Fase de observación y recopilación de datos																
Elaboración radiografía organizacional																
Elaboración de informe final del diagnóstico																
Revisión de informe final del diagnóstico																
Entrega informe final del diagnóstico M2, USAC																

Agenda personal. Realización propia.

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Ficha de las entrevistas



Ficha de entrevista. Iglesia Vida Real.Tv

Nombre:

Departamento:

Puesto:

1. ¿Se siente cómodo con su área de trabajo y equipo?
2. ¿Su departamento cuenta con procesos de comunicación establecidos?
3. ¿Existen ordenes de trabajo en su departamento?
4. ¿Conoce de la celebración mensual de cumpleaños?
5. ¿Asiste a dicha celebración?, ¿Por qué?

1.4.2. Resultado de las entrevistas

- Se determinó que los colaboradores se sienten cómodos en sus áreas; pero no con el resto de departamentos.
- Los jefes de área se encontraron satisfechos por el trabajo que realiza su equipo considerando que laboran de la mejor manera. Sí existen formas de mejorar, pero muchas veces no se sienten apoyados por los demás departamentos.
- La información muchas veces no llega a todas las partes involucradas dentro de los procesos internos, por lo que existen mal entendidos y las responsabilidades no son bien delegadas.
- No existen formatos específicos, tales como, ordenes de trabajo y los que existen no se utilizan a su totalidad.
- Durante el proceso de recopilación de datos de la organización, se determinó que la información no está al alcance de todas las personas y la mayoría de colaboradores desconoce los procesos.
- Existen algunos documentos de los procesos a seguir para la realización efectiva de las actividades; pero no están compilados en un solo documento ni se les ha dado la difusión adecuada a las partes involucradas.
- Se cuenta con una celebración mensual de cumpleaños (último miércoles de cada mes) para fomentar el clima organizacional; pero muchos desconocen la fecha de celebración por lo que no se presentan.
- No existe un manual de inducción para los nuevos empleados o una guía que les explique qué es la organización y cuáles son los procesos.

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

Entrevistados				
Preguntas	Alejandro Lavarreda Web master e-Vida Real	Samuel Alb Director Depto. Televisión	Vasty Madrid Directora Depto. Diseño gráfico	Sebastián Monterroso Asistente de Magnificación
¿Se siente cómodo con su área de trabajo y equipo?	Sí	Sí, se cuenta con un excelente equipo.	Sí	Sí, la calidad de personas es excelente.
¿Su departamento cuenta con procesos de comunicación establecidos?	No	No	No	Algunos, pero no se cumplen al 100%
¿Existen ordenes de trabajo en su departamento?	No	No; pero son necesarias	No	No
¿Conoce de la celebración mensual de cumpleaños?	Sí	Sí	Sí	Sí
¿Asiste a dicha celebración? ¿Por qué?	Sí, para convivir un momento con los compañeros	No, por reuniones; pero el resto del departamento asiste	No, desconoce la fecha	No, desconoce la fecha

Elaboración propia de Epesista: Adriana Velásquez

1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

Preguntas	Interpretación
¿Se siente cómodo con su área de trabajo y equipo?	Los colaboradores se sienten cómodos con sus áreas de trabajo, lo que facilita sus labores y tareas diarias. Creando ambientes de trabajo con armonía y generando un buen clima laboral.
¿Su departamento cuenta con procesos de comunicación establecidos?	Por mayoría, los departamentos no cuentan con procesos de comunicación exactos. Lo que lleva a que existan muchas urgencias, ya que no existen tiempos establecidos de los procesos y eso genera que las líneas de comunicación no sean cumplidas en su totalidad.
¿Existen ordenes de trabajo en su departamento?	Los departamentos funcionan con las órdenes del día a día o las que tengan de días pasados. Esto genera que a veces la carga de trabajo sea extensa y el tiempo no sea usado de la mejor manera.
¿Conoce de la celebración mensual de cumpleaños?	Los colaboradores conocen de la celebración mensual de cumpleaños.
¿Asiste a dicha celebración? ¿Por qué?	Los colaboradores aunque conozcan de la celebración, no asisten; porque desconocen las fechas y/o asuntos laborales que les impiden llegar a la celebración.

Elaboración propia de Epesista: Adriana Velásquez

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

Con la finalidad de analizar el ambiente interno y externo de Vida Real.Tv y con base en el análisis FODA de Philip Kotler y Kevin Keller, se trabajó de la siguiente manera.¹³

1.5.1. Fortalezas

- Plataformas web para difundir información.
- Apoyo por parte de la organización al desarrollo e implementación de nuevos procesos.

1.5.2. Oportunidades

- Reuniones mensuales de crecimiento personal y celebración mensual de cumpleaños.
- Creación del departamento de comunicación y mercadeo (enero 2016).

1.5.3. Debilidades

- Las funciones de los departamentos no están bien establecidas.
- No hay mecanismos que permitan el flujo de comunicación entre los distintos departamentos.

1.5.4. Amenazas

- La falta de conocimiento de los procesos lleva a que las partes involucradas no tengan definido cuál es su labor durante el proceso, lo que puede llevar a mal entendidos y a no cumplir con la labor del departamento.

¹³ Philip Kotler, Kevin Lane Keller (2006) Editorial: Pearson educación México. Dirección de Marketing.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

El departamento de comunicación inició sus labores en enero del 2016. Por lo que los antecedentes no son muy extensos, sin embargo, este se encarga de la comunicación interna y externa. Las áreas involucradas en el departamento son: iRadios, e-Vida Real, social media, eLearning, artes gráficas, producción de video y multimedia, fotografía y diseño gráfico.

iRadios cuenta con la frecuencia: 98.1 fm, una radio de música cristiana contemporánea que transmite las 24 horas del día los 365 días del año.

e-Vida Real es el encargado del manejo web de la organización, por ejemplo: Innovar en la página institucional: www.vidareal.tv, generar contenido para redes sociales, e-mailing, experiencias en vivo a través de la plataforma Iglesia en línea: envivo.vidareal.tv, revisión de ortografía y redacción; y a su vez se integran las áreas de social media y eLearning.

Las artes gráficas, producción de video y multimedia, fotografía y diseño gráfico; son las áreas que se encargan de las artes gráficas, impresiones y producción de material audio visual para uso interno y externo de la organización.

Durante el primer trimestre de función del departamento se realizó lo siguiente:
Lanzamiento de 2 campañas externas: *Ver Anexo 1*

- El poder del yo soy
- Una vida con propósito

Creación de los sitios web para un evento de Habitación y renovación de la página web de 98.1 fm. *Ver Anexo 2*

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

Definir los procesos de comunicación interna dentro de la organización, para lograr una mejor difusión y clima organizacional.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer los procesos requeridos de comunicación interna en los departamentos de: Televisión, e-Vida Real y Diseño gráfico.
- Definir guías de procesos para fortalecer la comunicación interna y externa de la organización.
- Categorizar vías de comunicación para el mejoramiento del clima organizacional.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Público interno:

- Directores y jefes de área.
- Colaboradores:
 - Hombres y mujeres de 21 a 40 años.
 - Niveles socioeconómicos: C+ y B-
 - Área demográfica: Ciudad capital y municipios cercanos (Mixco, Villa Nueva, Boca del monte, Santa Catarina Pinula).
 - Tecnológicos, usuarios de Smart phones y redes sociales.

Público externo:

- Ministerios y voluntarios.

2.4. MENSAJE

“Si quieres cambiar al mundo, cámbiate a ti mismo.”

Mahatma Gandhi (1869-1948)

Pequeños cambios que hacen la diferencia: Usualmente escuchamos que las cosas pequeñas, pueden hacer una gran diferencia y esto es lo que se realizó durante el plan de comunicación.

2.5. ESTRATEGIAS

a) Materiales para mejorar los procesos de comunicación interna

A través de la información recabada en la etapa de diagnóstico, se creará un mini sitio dentro de la página: www.vidareal.tv con formularios y guías de procedimientos para solicitud de material a los departamentos de: Televisión, Comunicación, e-Vida Real, Magnificación y Diseño. Se crearán firmas electrónicas institucionales para los colaboradores de la organización y se facilitará un directorio de extensiones y números de celular.

b) Fortalecimiento en práctica de clima organizacional

Con el concepto de que pequeñas cosas hacen la diferencia, se realizarán afiches para dar a conocer a los cumpleaños del mes, con la fecha de celebración para que la personas que no cuentan con correo electrónico tengan acceso a esta información.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

a) Materiales para mejorar los procesos de comunicación interna

- Reuniones con los encargados de los departamentos de: Televisión, e-Vida Real, Magnificación y Diseño para establecer las guías de procedimientos.
- Creación de las guías de procedimientos con la información recabada de las reuniones.
- Creación de firmas institucionales con la línea gráfica de la organización con la información de la base de datos.
- Las guías de comunicación serán posteadas en una página web dentro del dominio de: www.vidareal.tv
- Presentación de guías y formularios a asistentes y personas involucradas en el proceso.
- Creación de directorio de extensiones y celulares.
- Elaboración de directorio con contactos de los colaboradores de Iglesia Vida Real.Tv para que se pueda tener disponible para todos los colaboradores de la organización.
 - Objetivo de comunicación: Que los colaboradores tengan esta información disponible para contactar a las personas que necesitan.
 - Distribución: A través de Recursos Humanos, por un correo electrónico.

b) Fortalecimiento en práctica de clima organizacional

- Envío de correo mensual con los cumpleaños del mes:
 - Objetivo de comunicación: Que todos los colaboradores estén informados de los cumpleaños del mes y a su vez la fecha de celebración de los mismos, para poder presentarse a la celebración.
 - Distribución: A través de Recursos Humanos, por un correo electrónico.

- Material impreso:
 - Objetivo de comunicación: Considerando que algunos colaboradores no cuentan con correo electrónico, se realizarán carteles con información importante como: Cumpleañeros del mes y mensajes motivacionales.
 - Medidas: Tabloide
 - Tiraje: Por 3 meses
 - Distribución:
 - 2 en casa club (área de microondas)
 - 1 en bodega de mantenimiento

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“Estrategias para fortalecer la comunicación interna dentro de Iglesia Vida Real.Tv”

3.1.1. Financiamiento

La organización cubrió los gastos de:

- 15 diagramaciones de guías de comunicación
- 3 diseños para cumpleaños con adaptación para afiche y mailing.
- Creación del mini sitio dentro del dominio: www.vidareal.tv
- Diagramación de directorio con nombres, teléfonos y extensiones.
- 66 diseños de firmas electrónicas
- Creación de formularios para las solicitudes.

El epesista cubrió los gastos de:

- 9 impresiones de afiches para cumpleaños
- Asesoría comunicacional

3.1.2. Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
15	Diagramación guías de comunicación	Q.250.00	Q.3,750.00	Organización
3	Diseño de cartel para cumpleaños	Q.100.00	Q.300.00	Organización
9	Impresiones de carteles de cumpleaños	Q.15.00	Q.135.00	Epesista
1	Creación y actualización de sitio web	Q.2,000.00	Q.2,000.00	Organización
1	Diseño de directorio de nombres, teléfonos y extensiones	Q.400.00	Q.400.00	Organización
66	Diseño de firmas electrónicas	Q.5,000.00	Q.5,000.00	Organización
1	Asesoría comunicacional	Q. 7,000.00	Q. 7,000.00	Epesista
		TOTAL:	Q. 18,585.00	

Elaboración propia de Epesista: Adriana Velásquez

Financiamiento	Monto
Epesista	Q. 7,135.00
Organización	Q. 11,450.00
Total	Q. 18,585.00

3.1.3. Beneficiarios

Directos: Departamentos de comunicación, televisión, diseño gráfico y e-Vida Real.

Indirectos: Ministerios, asistentes y eventos.

3.1.4. Recursos humanos

Personal	Puesto	Actividad
Sebastián Monterroso	Asistente de Magnificación	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar reuniones con el departamento de televisión. Apoyo para establecer el proceso del proceso de solicitudes de anuncios para reel y boletín impreso.
Samuel Alb	Director departamento de TV	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración para establecer los formularios y los procesos de comunicación con relación a: Solicitud de grabación y edición, solicitud de material audiovisual para eventos, guías para eventos de: 51 a 150 personas, 151 a 500 personas y 501 o más personas. Aclaración de dudas y procesos al momento de presentarlas a los asistentes de los distintos departamentos dentro de la organización.
Vasty Madrid	Directora departamento de diseño gráfico	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de guías y formularios para solicitud de artes gráficos. Aclaración de dudas y procesos al momento de presentarlas a las asistentes de los distintos departamentos dentro de la organización.
Alejandro Lavarreda	Departamento de e-Vida Real.Tv	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de formularios en la página: www.vidareal.tv/comunicaciones Cargar las guías de procesos en el mismo sitio web. Elaboración de procesos para el área de e-Vida Real.Tv Aclaración de dudas y procesos al momento de presentarlas a las asistentes de los distintos departamentos dentro de la organización. Correcciones de formularios
Ana Lucía Macajola	Diseñadora gráfica	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de afiches de cumpleaños (Junio, julio y agosto) Diagramación de guías institucionales Diagramación de directorio de nombres y extensiones Diseño y diagramación de firmas
Wendy García	Directora de comunicación y mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> Aclaración de dudas y procesos al momento de presentarlas a las asistentes de los distintos departamentos dentro de la organización. Bienvenida en reunión de presentación de las guías de comunicación Explicación de los procesos creativos que se trabajan dentro del departamento Apoyo con acceso a información

Elaboración propia de Epesista: Adriana Velásquez

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

Iglesia Vida Real.Tv 19 av. Final 16-02 Centro de Convenciones Ilumina, zona 10.

3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS

a) Materiales para mejorar los procesos de comunicación interna

Objetivo comunicacional:

Organizar los procesos de comunicación interna y externa para mejorar y facilitar la calidad, efectividad en tiempos y material solicitado específicamente a los departamentos de: Comunicación, e-Vida Real.Tv, Diseño gráfico y Televisión.

Descripción:

Se estructuraron procesos de comunicación interna y externa para mejorar la calidad del producto final y facilitar los procesos, se establecieron varios materiales de apoyo para lograr una mayor efectividad, estos son los siguientes:

Creación del mini sitio www.vidareal.tv/comunicaciones con el siguiente contenido: Formularios para solicitudes al departamento de televisión, área web (e-Vida Real.Tv), piezas gráficas y boletín de anuncios; estos formularios fueron diseñados con los campos necesarios para entregar productos finales de calidad y cada formulario llega al correo electrónico de la persona encargada del área. También se crearon guías de procedimientos para: Televisión, área web (e-Vida Real.Tv), piezas gráficas, redes sociales y boletín de anuncios; de cómo llenar los formularios y cómo hacer solicitudes específicas, con un total de 15 guías. *Ver Anexo 3*

También se crearon firmas de correo electrónico y así facilitar la información de números telefónicos a las personas externas a la organización; a su vez se creó un directorio con extensiones y números de celular para el personal de la organización. *Ver Anexo 4*

Acciones desarrolladas:

Formularios de solicitudes y guías de procedimientos:

- Creación de mini sitio www.vidareal.tv/comunicaciones
- Elaboración de formularios y guías con encargados de áreas.
 - Anuncios: Solicitud de espacio en boletín impreso y Solicitud de espacio en reel de anuncios.
 - E-vida Real: Solicitud de dominios, Solicitud de landin pages, Solicitud de mini sitios y diseños web (Dentro y fuera de www.vidareal.tv)
 - Firmas: Cómo colocar firma electrónica
 - Redes sociales: Guía para cerrar un perfil, Guía para cerrar una fan page y guía para eliminar un grupo en Facebook.
 - Televisión: Eventos de 51 a 150 personas, Eventos de 151 a 500 personas, Eventos de 500 personas en adelante, Solicitud de grabación y edición y Material audiovisual para eventos.
- Presentación el 05 de agosto del 2016, de 9:00 a 11:30 Hrs. de formularios y guías a asistentes administrativas y ministerios externos.
- Inducción de uso de formularios y guías de procedimientos.

Firmas electrónicas y directorio:

- Elaboración de firmas electrónicas y directorio con: Nombre, puesto, celular o número de teléfono directo.
- Envío de firmas y directorio a través de correo electrónico.

Imágenes y fotografías:



Este espacio ha sido creado con el objetivo de brindar un mejor soporte y apoyo a la familia VidaReal.TV. Elige el departamento del cual necesitas apoyo, llena el formulario, cumple con los requerimientos mínimos y comenzaremos el proceso de soporte.

ANTES DE SOLICITAR CUALQUIERA DE ESTOS SERVICIOS ASEGÚRATE DE LEER LAS GUÍAS DE PROCEDIMIENTO - clic aquí

Vista del sitio web www.vidareal.tv/comunicaciones elaborado por el web master: Alejandro Lavarreda bajo el proyecto de epesista Adriana Velásquez



Guías de Procedimiento

TELEVISIÓN

- Evento de 51 a 150 participantes. [Ver guía.](#)
- Evento de 151 a 500 participantes. [Ver guía.](#)
- Evento de 501 o más participantes. [Ver guía.](#)
- Grabación y Edición. [Ver guía.](#)
- Material audiovisual para eventos. [Ver guía.](#)

DISEÑO

- Solicitudes de Diseño. [Ver guía.](#)
- Solicitud de diagramación. [Ver guía.](#)
- Solicitud de imagen corporativa. [Ver guía.](#)
- Tiempo de solicitud. [Ver guía.](#)

Vista del sitio web www.vidareal.tv/comunicaciones elaborado por el web master: Alejandro Lavarreda bajo el proyecto de epesista Adriana Velásquez



Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA SOLICITAR ESPACIO EN REEL DE ANUNCIOS

Para solicitar espacio en el Reel de anuncios que se transmite el día domingo en el servicio familiar, favor tener en cuenta lo siguiente:

Enviar un correo a: **comunicaciones@vidareal.tv** con 3 semanas de anticipación a la fecha de emisión.

Esta solicitud debe ser enviada antes del día miércoles. La misma será efectiva siempre que cumpla con los requisitos establecidos:

- a. El evento sea multipuntos
- b. Se realice en el Salón Luminaria del Centro de Convenciones Ilumina, zona 10.

Adjuntar la siguiente información:

- a. Nombre del evento
- b. Nombre y logo del ministerio (Logo para TV en formato PNG)
- c. Datos del contacto
- d. Horario
- e. Fecha del evento
- f. Inversión*
- g. Lugar
- h. Información general
- i. ¿A quién va dirigido el evento?

* Una vez publicado el reel no se podrán realizar cambios en precio por respeto a la audiencia que ya adquirió su entrada o espacio.

El spot será transmitido 3 veces. Será de 25 segundos o menos, según el formato establecido por la mesa de magnificación; dependiendo de las tendencias y estrategias.

Nota:

- ** Si el espacio está lleno, se le dará prioridad a quienes no han repetido anuncio o se anuncian por primera vez en un evento.
- ** Si el evento se anunció con anticipación, el anuncio ira intercalado una semana si otra no.

Por cualquier consulta puede comunicarse exclusivamente al correo:
comunicaciones@vidareal.tv





Presentación de formularios en página web: www.vidareal.tv/comunicaciones y guías de procedimientos a asistentes administrativos de organización Vida Real.Tv



Epesista Adriana Velásquez, en presentación de formularios en página web: www.vidareal.tv/comunicaciones y guías de procedimientos a asistentes administrativos de organización Vida Real.Tv

b) Fortalecimiento en práctica de clima organizacional

Objetivo comunicacional:

Mencionar la actividad mensual que ayuda al clima organizacional y facilitar el acceso a la información.

Descripción:

Bajo el concepto de que las cosas pequeñas pueden hacer una gran diferencia. Durante los 3 meses de la práctica se realizaron afiches e imágenes para mailing con los cumpleaños del mes, un mensaje motivacional y la fecha de celebración de cumpleaños, ya que la organización el último miércoles de cada mes realiza una celebración para cumpleaños. *Ver Anexo 5.*

Acciones desarrolladas:

- Elaboración de afiches y artes para mailing de los cumpleaños del mes.
Con las frases:
 - Junio: “El éxito es la suma de pequeños esfuerzos, repetidos día tras día” R. Collier
 - Julio: “Son pequeños detalles los que hacen grandes amigos.”
Jorge González Moore
 - Agosto: “Por lejos el mejor premio que ofrece la vida es la oportunidad de trabajar duro en lo que vale la pena hacer”
Theodore Roosevelt
- Impresión de afiches, para ser colocados en área de comedor y bodega de mantenimiento.
- Envío de artes para enviar al personal por correo electrónico.

Imágenes y fotografías

VidaReal.tv

CELEBREMOS LOS CUMPLEAÑOS DE
junio

Gustavo Adolfo García	3
Francisco Misael Martínez	4
Rita Rivas	4
Sebastián Monterroso	7
Johana Contreras	11
Carlos Velásquez	14
Alejandro Lavarreda	17
Isabel Carballo	17
Estuardo Jiménez	19
Josué Pocasangre	22

"El éxito es la suma de pequeños
esfuerzos, repetidos día tras día"
- R. Collier

Celebración: 29 de junio

Contenido por epesista Adriana Velásquez, diseño y diagramación de afiche, realizado por la diseñadora gráfica: Vasty Madrid



Contenido por epesista Adriana Velásquez, diseño y diagramación de afiche, realizado por la diseñadora gráfica: Vasty Madrid



Afiche de cumpleaños en el área de comedor de las instalaciones de la instalación.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Junio					
	1	al	17	18	al	30
	Reuniones con encargados de los departamentos: e-Vida Real.Tv Televisión y Magnificación					
Ordenar la información de los procesos internos						
Solicitud de información de cumpleaños						
Solicitud de diseño de afiches						
Correos y carteles de cumpleaños						
Recopilación de información de: Nombre, puesto, extensión						
Estructura de firmas						
Actividades	Julio					
	1	al	15	16	al	31
	Realización de formularios y guías de comunicación					
Revisión y aprobación de guías y formularios						
Diseño de guías						
Solicitud de información de cumpleaños						
Solicitud de diseño de afiches						
Correos y carteles de cumpleaños						
Diseño de firmas						
Revisión de firmas						
Envío de firmas						
Estructura de directorio						
Actividades	Agosto					
	1	al	5	6	al	30
	Cargar información en página web					
Correos y carteles de cumpleaños						
Diagramación de directorio						
Revisión de directorio						
Envío de directorio						
Presentación de guías y formularios						

Agenda personal. Realización propia.

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)

Estrategia	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
Estrategia 1: Guías de comunicación interna	<p>Los encargados de cada departamento colaboración con la creación de 15 guías</p> <p>e-Vida Real.Tv = 4 guías</p> <p>Televisión = 5 guías</p> <p>Redes sociales = 3 guías</p> <p>Anuncios = 2 guías</p> <p>Firmas = 1 guía</p>	<p>Al momento de presentar las guías, las personas asistentes comentaron lo siguiente:</p> <p>“Gracias por brindarnos esta herramienta ya que será de mucha ayuda para poder organizarnos mejor con las solicitudes y ministerios.”</p> <p>“Gracias por proveernos estas guías que nos ayudarán a conocer mejor el proceso.”</p>
Estrategia 1: Firmas y directorio	<p>En total se realizaron 66 firmas y 1 directorio.</p> <p>Las personas que colaboraron en brindar la información al saber para que sería usada fue más fácil tener acceso a la misma.</p>	<p>Los colaboradores agradecieron por tomarlos en cuenta para las firmas y el directorio, ya que les da una mejor presencia en los correos electrónicos y les gustó mucho el diseño.</p>
Estrategia 2: Información interna	<p>Se realizaron 3 afiches, que fueron colocados mensualmente en 3 lugares (3 afiches por mes) haciendo un total de 9 afiches durante los 3 meses. También se realizaron 3 envíos de correo con cumpleaños.</p>	<p>Las personas vieron con mucho interés los afiches en las áreas de comida y bodega.</p> <p>Asistieron más personas a la celebración mensual de cumpleaños.</p>

CONCLUSIONES

- Las organizaciones necesitan procesos de comunicación interna, para mejorar sus actividades y la realización de tareas.
- Es importante que la comunicación interna dentro de una organización tenga un flujo efectivo, para que los actuales y nuevos colaboradores tengan conocimiento de los procesos a seguir.
- Es vital facilitar información al personal, ya que esto hace que se sientan apoyados y escuchados.
- Es necesario que una organización tenga una línea gráfica institucional para que se pueda comunicar el concepto de marca dentro del personal.
- Involucrar al personal en el proceso de creación de guías de comunicación, genera que los procesos establecidos sean convenientes para las partes involucradas y que los procesos sean establecidos de la mejor manera.
- El trabajo en equipo es vital al momento de que surjan proyectos nuevos o proyectos de urgencia dentro de la organización, ya que genera que el proyecto no sea tedioso ni estresante.
- La comunicación interna entre los departamentos es fundamental para que se cumplan exitosamente las tareas, ya que, en una organización de tamaño mediano se necesita que todas las partes involucradas estén al tanto de lo que pasa para poder trabajar de mejor manera.
- Es importante que las personas externas a los departamentos conozcan los procesos creativos y de producción, para que puedan hacer solicitudes a tiempo para un mejor producto final.

RECOMENDACIONES

- Poner en práctica los formularios de solicitudes y guías de procedimientos.
- Presentar las guías de procedimientos a los voluntarios que trabajan con la organización para que conozcan los nuevos procesos.
- Continuar con los afiches de cumpleaños, ya que esto es funcional para que las personas puedan presentarse a las celebraciones de cumpleaños y para que puedan felicitar a las personas que cumplen años.
- Continuar elaborando procesos de comunicación interna; para que los actuales y nuevos colaboradores, conozcan los procesos de comunicación de la organización.
- Motivar a los colaboradores e incentivarlos mensualmente.
- Ser flexibles mientras las personas se acostumbran a los nuevos procesos establecidos.
- Continuar promoviendo la comunicación interna dentro de la organización para que el clima laboral y los procesos puedan ser manejados de la mejor manera.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Afiche:** Cartel.
- **Amena:** Grato, placentero, deleitable.
- **CCI:** Centro de Convenciones Ilumina, ubicado en 19 av. 16-02 zona 10 Guatemala, Guatemala.
- **Cualitativa:** Que denota cualidad.
- **Demográfica:** Perteneiente o relativo a la demografía.
- **Difusión:** Acción y efecto de difundir. Extensión, dilatación viciosa en lo hablado o escrito.
- **E-Learning:** Consiste en la educación y capacitación a través de Internet. Este tipo de enseñanza online permite la interacción del usuario con el material mediante la utilización de diversas herramientas informáticas.
- **EPS:** Ejercicio Profesional Supervisado
- **Equitativo:** Igualdad. Que tiene equidad.
- **e-Vida Real:** Es el departamento encargado del manejo web de Iglesia Vida Real.Tv.
- **Experiencia:** Hecho de haber sentido, conocido o presenciado alguien algo.
- **Fibra óptica:** Hilo o haz de hilos de material altamente transparente por el cual se transmite información a grandes distancias mediante señales luminosas.

- **Flujo:** Acción y efecto de fluir.
- **Fomentar:** Excitar, promover, impulsar o proteger algo.
- **Frecuencia:** Número de elementos comprendidos dentro de un intervalo en una distribución determinada.
- **Iglesia:** Congregación de los fieles cristianos en virtud del bautismo. Conjunto de clero y pueblo de un país donde el cristianismo tiene adeptos. Templo cristiano.
- **iRadios:** Es una frecuencia radial, que cuenta con la frecuencia: 98.1 fm
- **Lucro:** Ganancia o provecho que se saca de algo.
- **Magnificación:** Es el departamento es el encargado de la logística para el desarrollo de los eventos los días domingos, cada uno de sus integrantes vela por la excelencia en cada área en Iglesia Vida Real.Tv
- **Mercadeo:** Acción y efecto de mercadear. Conjunto de operaciones por las que ha de pasar una mercancía desde el productor al consumidor.
- **Mini-sitio:** Un mini-sitio es una página web en la que se ofrece información específica de un producto, de varios productos o de servicios.
- **Ministerio:** Grupo de gente encargada de un área específica dentro de Iglesia Vida Real.Tv
- **Pastor:** Persona que tiene la prelatura o cualquier otra dignidad eclesiástica cristiana con fieles a su cargo y cuidado.

- **Prédica:** Sermón o plática. Perorata, discurso vehemente.
- **Puntos:** Sitio, lugar.
- **Retroalimentación:** La retroalimentación es un fenómeno de la comunicación. Se podría definir como aquella información de vuelta en una comunicación efectiva.
- **Sermón:** Discurso cristiano u oración evangélica que predica el sacerdote antes los fieles para la enseñanza de la buena doctrina.
- **Socioeconómico:** Perteneciente o relativo a los factores sociales y económicos.
- **Transmisión:** Acción y efecto de transmitir.
- **Voluntario:** Persona que, entre varias obligadas por turno o designación a ejecutar algún trabajo o servicio, se presta a hacerlo por propia voluntad, sin esperar a que le toque su vez.

BIBLIOGRAFÍA

- Carl McDaniel, J. y. (2015). *Investigación de mercados* (10ma. ed.). (E. C. González, Trad.) México, D.F., México: CENGAGE Learning.
- Corbetta, P. (2007). Metodología y técnicas de investigación social. En P. Corbetta, *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Diccionario de la Lengua Española. (RAE) Vigésima segunda edición (2001)
- Hernández Sampieri, D. R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). Metodología de la investigación. En D. R. Hernández Sampieri, C. Fernández, & M. d. Baptista, *Metodología de la investigación* (6ta. Edición ed., pág. 7). México, D.F., México: Mc Graw Hill Education.
- Jiménez, I. V. (Mayo de 2012). La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos. *Calidad en la educación superior* . observacional, T. 4. (s.f.). Obtenido de <http://www4.ujaen.es/~eramirez/Descargas/tema4>
- Jiménez, P. V. (1999). Algunos elementos de investigación. En P. V. Jiménez, *Algunos elementos de investigación*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Nahoum, C. (1961). La entrevista psicológica. En C. Nahoum, *La entrevista psicológica*. Buenos Aires, Argentina: Kapelusz.
- Taylor, S., & Bogan, R. (1986). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. En S. Taylor, & R. Bogan, *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (J. Piatigorsky, Trad.). Barcelona, España: PAIDÓS.
- VidaReal.TV. (2015). *Vida Real.Tv*. Recuperado el 23 de Mayo de 2016, de Vida Real.Tv: <http://vidareal.tv/nosotros>

EGRAFÍA

- <http://www4.ujaen.es/~eramirez/Descargas/tema4>
- www.vidareal.tv
- <https://ebenezervalledechalco.files.wordpress.com/2013/06/plan-estrategico-de-aipral-2012-2015.pdf>
- https://issuu.com/igleccom/docs/plan_estrategico_final-3
- <https://www.youtube.com/watch?v=0FdVAhfrW44>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Minisitio>
- <http://www.e-abclearning.com/definicion-learning>
- <http://www.definicionabc.com/comunicacion/retroalimentacion.php>

ANEXOS

Anexo 1: "El poder del yo soy"



Artes elaborados por agencia Fresco, para campaña "El poder del yo soy" de Radio 98.1fm

Anexo 2: Sitios web

The screenshot shows the website for 'habitación' on VidaReal.tv. The top navigation bar includes: INICIO, EN VIVO, SERIES, NOSOTROS, PUNTOS, HORARIOS, EVENTOS, MINISTERIOS, RECURSOS, TESTIMONIOS, and DAR. The main header features a green house-shaped logo with the text 'habitación' and the subtitle 'HOSPEDANDO LA PRESENCIA DE DIOS'. Below this, a descriptive text reads: 'Un espacio para experimentar la presencia del Espíritu Santo, a través de adoración, oración y ministración. Un lugar de intimidad donde podrás experimentar milagros.'

A featured section titled 'Entrenamientos para operar en Sanidad y Liberación.' includes a video thumbnail of a woman speaking, with the text 'Ana de Madrid' and 'TALLER Sanidad'. The description states: 'Este Taller será impartido por la Pastora Ana de Madrid. El propósito de este Taller es para capacitarte y así poder ministrar los martes en el Servicio de Habitación en CCI. Debes registrarte para poder asistir ya que el cupo es limitado. Las fechas del Taller son 9 y 23 de Abril de 15:00 a 17:30 hrs. CCI Salón Neón'. A registration form with the label 'Nombres: (*)' and an input field is visible.

www.vidareal.tv/habitacion. Sitio web elaborado por web master: Alejandro Lavarreda para Vida Real.Tv

The screenshot shows the website for 98uno FM. The top navigation bar includes: UNO FM ILUMINA EL CAMINO. Below this, a player interface shows 'Emisión en vivo' and 'Escucha y Navega'. The main content area features a large image of a radio studio with a glass of water in the foreground. The text '98uno FM - Ilumina el camino' is overlaid on the image. On the right side, there is a promotional graphic with the text '¿PARA QUÉ ESTOY aquí?' and '¿Para qué estoy aquí?'. Below this, there is a photo of a radio host and a call to action: 'Descarga nuestra APP' with logos for Google Play and the App Store.

www.98uno.fm Sitio web elaborado por web master: Alejandro Lavarreda, para Vida Real.Tv

Anexo 3: Guías de procedimientos



GUÍA para solicitud de espacio en boletín de anuncios

Impreso

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA SOLICITUD DE ESPACIO EN BOLETÍN DE ANUNCIOS

Impreso

Para solicitar espacio en el boletín semanal de anuncios impreso, favor tener en cuenta lo siguiente:

- a.** Ingresar a **www.vidareal.tv/comunicaciones** en el área de: Anuncios y boletín
- b.** Los anuncios deberán recibirse con 2 semanas de anticipación como mínimo.
- c.** Se recibirán antes del día miércoles.
- d.** Se sugiere escribir la información en descripción del evento en dos líneas con aproximadamente 20 palabras.

Nota:

- **** Si el espacio está lleno, se le dará prioridad a quienes no han repetido anuncio o se anuncian por primera vez en un evento.
- **** Si el evento se anunció con anticipación, el anuncio ira intercalado una semana sí y otra no.



Por cualquier consulta puede comunicarse exclusivamente al correo:
comunicaciones@vidareal.tv





Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA SOLICITAR ESPACIO EN REEL DE ANUNCIOS

Para solicitar espacio en el Reel de anuncios que se transmite el día domingo en el servicio familiar, favor tener en cuenta lo siguiente:

Enviar un correo a: **comunicaciones@vidareal.tv** con 3 semanas de anticipación a la fecha de emisión.

Esta solicitud debe ser enviada antes del día miércoles. La misma será efectiva siempre que cumpla con los requisitos establecidos:

- a. El evento sea multipuntos
- b. Se realice en el Salón Luminaria del Centro de Convenciones Ilumina, zona 10.

Adjuntar la siguiente información:

- a. Nombre del evento
- b. Nombre y logo del ministerio (Logo para TV en formato PNG)
- c. Datos del contacto
- d. Horario
- e. Fecha del evento
- f. Inversión*
- g. Lugar
- h. Información general
- i. ¿A quién va dirigido el evento?

* Una vez publicado el reel no se podrán realizar cambios en precio por respeto a la audiencia que ya adquirió su entrada o espacio.

El spot será transmitido 3 veces. Será de 25 segundos o menos, según el formato establecido por la mesa de magnificación; dependiendo de las tendencias y estrategias.

Nota:

- ** Si el espacio está lleno, se le dará prioridad a quienes no han repetido anuncio o se anuncian por primera vez en un evento.
- ** Si el evento se anunció con anticipación, el anuncio ira intercalado una semana si otra no.

Por cualquier consulta puede comunicarse exclusivamente al correo:
comunicaciones@vidareal.tv





GUÍA para solicitud de **dominios**

*Adquisición y compra
de dominios*

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA SOLICITUD DE DOMINIOS

Adquisición y compra de dominios

Todo dominio que tenga vinculación con VidaReal.tv deberá estar bajo la cuenta institucional administrada por el departamento de e-VidaReal, si se desea adquirir un dominio deberá ingresar con 3 semanas de anticipación como mínimo, a la dirección: **<http://www.vidareal.tv/comunicaciones>** en el área de: **Departamento e-Vida Real** y llenar el formulario de **Solicitud de dominios**.

1. En la casilla de Nombre del dominio, puedes verificar si el dominio que deseas esta disponible. Solo ingresa en la casilla el nombre que deseas.

Por ejemplo: prueba

Luego haz clic en **verificar dominio** y te mostrará cuales están disponibles para compra.



Verifica la disponibilidad de tu dominio:

Nombre del dominio :

Verificar todos los tipos de dominio

.com .net .info .org .biz .co.uk .name .cc .us .tv .eu .edu .mobi .nl .ca

VERIFICAR DOMINIO

2. Recuerda que debes llenar las casillas de **Nombres y Apellidos**, con tus datos y colocar cual es el dominio que deseas adquirir.

Por ejemplo: prueba.com o prueba.org



The screenshot shows a web form for domain acquisition. The title is "Adquisición y compra de dominios". It contains three input fields: "Nombres:", "Apellidos:", and "Nombre del dominio: (*)". The "Nombre del dominio" field has a placeholder text "ej. sudominio.com, sudominio". Below the fields is a reCAPTCHA widget with the text "No soy un robot" and a "reCAPTCHA" logo. At the bottom of the form is a blue "Enviar" button.

3. Si tienes en tu poder un dominio de un ministerio de VidaReal.tv deberás realizar una transferencia de dominio a la cuenta: **31105454** en **Godaddy** o comunicarte con el administrador de cuentas al correo: **webmaster@vidareal.tv**





*Páginas eventuales
para campañas publicitarias*

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA SOLICITUD DE LANDING PAGES

Páginas eventuales para campañas publicitarias

La creación de landing pages es un servicio que se da para otorgar información adicional a una campaña publicitaria, una landing page no tiene profundidad de navegación por lo que toda la información estará desplegada en una sola página de 4 secciones.

Este servicio de creación debe de tener los siguientes elementos completos antes de poder iniciar el proceso de creación:

Línea gráfica completa (logotipo, isotipo, piezas gráficas)
Esto debe ser solicitado por el ministerio al departamento de diseño gráfico. Para más información puedes escribir al correo: **creativos@iglesiavidareal.org**

Una vez se tenga este material, para solicitar el servicio de landing pages deberá ingresar con 3 semanas de anticipación como mínimo, a la dirección: **<http://www.vidareal.tv/comunicaciones>** en el área de: **Departamento e-Vida Real** y llenar el formulario de **Landing pages**.

1. En las casillas de nombre y apellidos, coloca tus datos.



Landing pages es un espacio de información que no cuenta con navegación por lo que toda la información se despliega en una sola página de 4 secciones o columnas.

Nombre (P)

Apellidos (P)

2. En esta sección debes subir la línea gráfica completa que trabajó el equipo de diseño gráfico.

Subir Línea Gráfica completa (*) No se ha seleccionado ningún archivo.

3. Te compartimos un ejemplo de cómo puedes llenar las siguientes casillas:

Debes especificar el texto exacto que necesitas y el orden exacto.

Ejemplo: El archivo portada.png deberá de ir en la cabecera de la página, luego le sigue el archivo llamado "seccion_1.jpg", que será acompañado por el texto que se llama sección 1.

Los textos exactos que deben ir en cada sección	Esto solo de ser necesario, si en las imágenes viene incluida la información entonces puedes saltar este paso.
Orden de cómo debe aparecer la información (*)	De acuerdo a tus requerimientos, ingresa acá el orden en que debe aparecer la información que proporcionaste.





GUÍA
para
solicitud de
**mini sitios y
diseños web**

Dentro de la página
www.vidareal.tv

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA SOLICITUD DE MINI SITIOS Y DISEÑOS WEB

Dentro de la página www.vidareal.tv

La creación de mini-sitios dentro del portal, es la presencia permanente en la web para ministerios que generan alto volumen de contenido.

Un mini-sitio tiene la capacidad de contar con las siguientes áreas:

1. Área de ingreso o inicio del mini-sitio
2. Bloque para enlazar la red social
3. Galería de imágenes
4. Bloque de promoción de eventos
5. Área de información de líderes
6. Formulario de contacto
7. Blog

Este servicio de creación debe de tener los siguientes elementos completos antes de poder iniciar el proceso de creación:

1. Responsable técnico de parte del ministerio.
2. Línea gráfica completa (logotipo, isotipo, piezas gráficas) Esto debe ser solicitado por el ministerio al departamento de artes gráficas. Para más información puedes escribir al correo: **creactivos@vidareal.tv**
3. Un documento en word o pages con el nombre: **documentogeneral.docx** o **documentogeneral.pages** que deberá contener:
 - a. Orden de como debe aparecer la información.
 - b. Textos exactos que deben ir en cada sección (Identificados por sección).
 - c. Nombre de cada imagen que acompañará al texto o si la imagen irá sola (Identificados por sección).

02

Ejemplo: El archivo portada.png deberá de ir en la cabecera de la página, luego le sigue el archivo llamado "seccion_1.jpg", que será acompañado por el texto que se llama sección 1.

Para solicitar este servicio deberá de ingresar con **5 semanas de anticipación** como mínimo, a la dirección: <http://www.vidareal.tv/comunicaciones> en el área de: **Departamento e-Vida Real** y llenar el formulario de **Mini Sitios y diseño web**.

1. Especifica que lo que deseas es un **Mini Sitio**. Y completa los datos con tus nombres y apellidos.

The image shows a web form titled "Creación sitio Web". It contains the following elements:

- A question: "¿Deseas la elaboración de un Mini sitio o un Website? (*)"
- A dropdown menu with the text "Selecciona" and a downward arrow. The menu is open, showing three options: "Selecciona", "Mini Sitio", and "Website". The "Mini Sitio" option is highlighted in blue.
- A text input field labeled "Nombre: (*)" with the placeholder text "Nombre del solicitante".
- A text input field labeled "Apellidos: (*)" with the placeholder text "Apellidos del solicitante".

2. En esta sección debes subir la línea gráfica completa que trabajó el equipo de artes gráficas.

Línea gráfica completa (logotipo, isotipo, piezas gráficas) foto debe ser solicitada por el ministerio al departamento de diseño gráfico

Subir línea gráfica completa (2)

Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

3. Aquí puedes adjuntar el archivo de word.

Debes adjuntar un archivo de word con toda la información dividida en secciones y categorías que irán dentro del sitio.

Subir archivo de word (2)

Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.





GUÍA
para
solicitud de
mini sitios y
diseños web

Fuera de la página
www.vidareal.tv

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA SOLICITUD DE MINI SITIOS Y DISEÑOS WEB

Fuera de la página www.vidareal.tv

La creación de sitio fuera del portal de vidareal.tv, debe ser autorizado por la **Dirección de Comunicación & Marketing**, estos sitios son desarrollados de 0 y deberán tener un voluntario del ministerio solicitante que lo mantenga activo.

Después de ser aprobado, se deberá tener una reunión inicial con las partes involucradas para conocer la magnitud del proyecto, una vez se conozcan los alcances se trasladará una propuesta de tiempo de desarrollo e implementación.

Responsabilidades básicas del solicitante:

1. Responsable técnico de parte del ministerio.
2. Línea gráfica completa (logotipo, isotipo, piezas gráficas) Esto debe ser solicitado por el ministerio al departamento de artes gráficas. Para más información puedes escribir al correo: **creativos@vidareal.tv**
3. Un documento en word o pages con el nombre: **documentogeneral.docx** o **documentogeneral.pages** que deberá contener:
 - a. *Orden de como debe aparecer la información.*
 - b. *Textos exactos que deben ir en cada sección (Identificados por sección).*
 - c. *Nombre de cada imagen que acompañará al texto o si la imagen irá sola (Identificados por sección).*

02

Ejemplo: El archivo portada.png deberá de ir en la cabecera de la página, luego le sigue el archivo llamado "seccion_1.jpg", que será acompañado por el texto que se llama sección 1.

Para solicitar este servicio deberá de ingresar con **5 semanas de anticipación** como mínimo, a la dirección: **<http://www.vidareal.tv/comunicaciones>** en el área de: **Departamento e-Vida Real** y llenar el formulario de **Mini Sitios y diseño web**.

1. Especifica que lo que deseas es un **Website**. Y completa los datos con tus nombres y apellidos.



The image shows a screenshot of a web form titled "Creación sitio Web". The form contains the following elements:

- A question: "¿Deseas la elaboración de un Mini sitio o un Website? (*)" with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing three options: "Selecciona", "Mini Sitio", and "Website". The "Website" option is highlighted in blue.
- A text input field labeled "Nombre: (*)" with a placeholder text "Nombre del solicitante".
- A text input field labeled "Apellidos: (*)" with a placeholder text "Apellidos del solicitante".

2. En esta sección debes subir la línea gráfica completa que trabajó el equipo de artes gráficas.

Línea gráfica completa (logotipo, isotipo, piezas gráficas) Esto debe ser solicitado por el ministerio al departamento de diseño gráfico

Subir línea gráfica completa (?) No se ha seleccionado ningún archivo.

3. Aquí puedes adjuntar el archivo de word.

Debes adjuntar un archivo de word con toda la información dividida en secciones y categorías que estén dentro del sitio.

Subir archivo de word (?) No se ha seleccionado ningún archivo.






VidaReal.tv

GUÍA *para cerrar* **un perfil**

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA CERRAR UN PERFIL

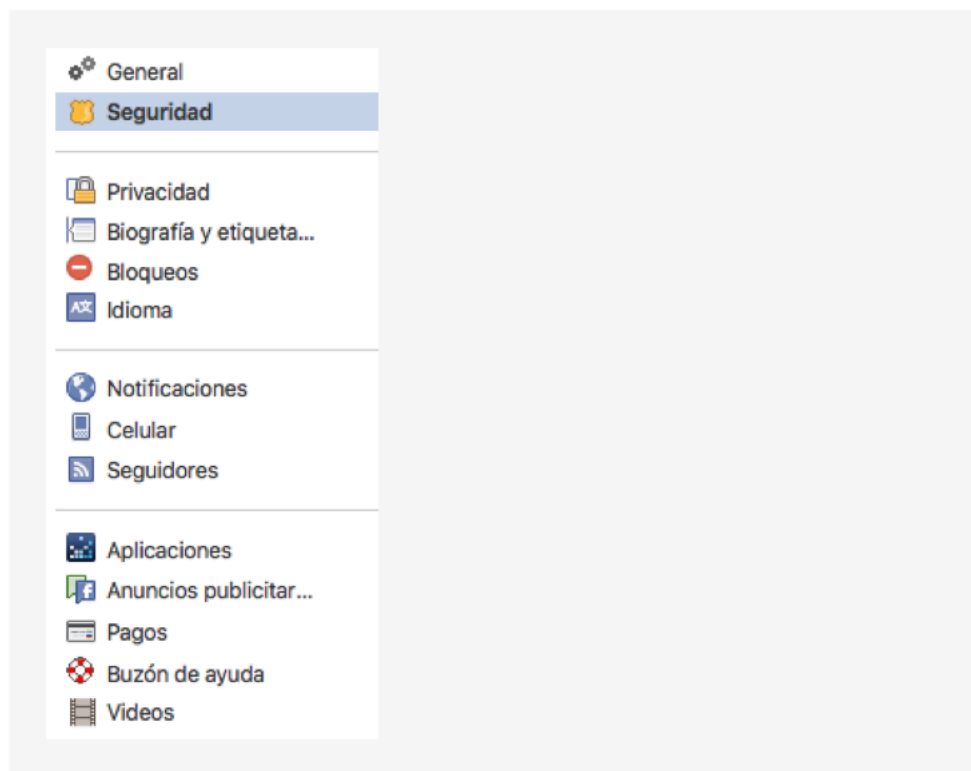
1. Inicia sesión en Facebook con la cuenta que la perfil fue creado.
2. En la barra azul superior, del lado izquierdo selecciona  y se desplazará el siguiente menú. Haz clic en **Ver más**, en la última línea del menú.



3. Tendrás acceso al siguiente menú:



4. En el menú del lado izquierdo, haz clic en **Seguridad**.



5. Tendrás acceso al siguiente menú, haz clic en **Editar** de la opción **Desactivar tu cuenta**.

Configuración de seguridad		
Alertas de inicio de sesión	Recibe una alerta cuando alguien inicie sesión en tu cuenta desde un dispositivo o navegador no reconocido.	Editar
Aprobaciones de inicio de sesión	Usa tu teléfono como una medida adicional de seguridad para evitar que otras personas entren a tu cuenta.	Editar
Generador de códigos	Usa tu aplicación de Facebook para obtener códigos de seguridad cuando los necesites.	Editar
Contraseñas de aplicaciones	Usa contraseñas especiales para iniciar sesión en tus aplicaciones en vez de usar tu contraseña de Facebook o los códigos de aprobación de inicio de sesión.	Editar
Clave pública	Administra una clave OpenPGP en tu perfil de Facebook y activa las notificaciones cifradas	Editar
Contactos de confianza	Elige a los amigos a los que puedes llamar para recuperar tu cuenta si se te bloquea.	Editar
Tus navegadores y aplicaciones	Consulta los navegadores que guardaste como los que usas con frecuencia.	Editar
Dónde iniciaste sesión	Revisa y controla dónde iniciaste la sesión actual de Facebook.	Editar
Inicio de sesión con foto del perfil	Administrar configuración de inicio de sesión con foto del perfil	Editar
Contacto de legado	Elige a un familiar o un amigo cercano para que se ocupe de tu cuenta si te sucede algo.	Editar
Desactivar tu cuenta	Elige si quieres desactivar tu cuenta o mantenerla activa.	Editar

6. Luego haz clic en **Desactivar tu cuenta** y confirma que deseas eliminarla.

Desactivar tu cuenta

Al desactivar tu cuenta, se desactivará tu perfil y se borrará tu nombre y tu foto de la mayor parte del contenido que compartiste en Facebook. Algunas personas podrán seguir viendo determinada información, como tu nombre en su lista de amigos y los mensajes que les enviaste. [Más información.](#)

[Desactivar tu cuenta.](#)



Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA CERRAR UNA FAN PAGE

1. Inicia sesión en Facebook con la cuenta que la Fan Page fue creada.
2. En el área de **Páginas** del lado izquierdo, selecciona la página que se deseas eliminar. *(Se tomará de referencia la fan page: Ejemplo)*



3. Una vez sea seleccionada la página que deseas eliminar, haz clic en **Configuración** del lado superior derecho de la página.



4. Tendrás acceso al siguiente menú, en el área **General**.



5. Busca la última opción de la lista: **Eliminar página** y haz clic en **Editar**.



6. Te mostrará el siguiente mensaje: **“Eliminar (EJEMPLO) definitivamente”**, haz clic en el mensaje.



7. Te aparecerá el siguiente mensaje, haz clic en **Eliminar**.



8. Luego en el siguiente mensaje, haz clic en **Aceptar**.



9. Listo, la página quedará eliminada.





Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

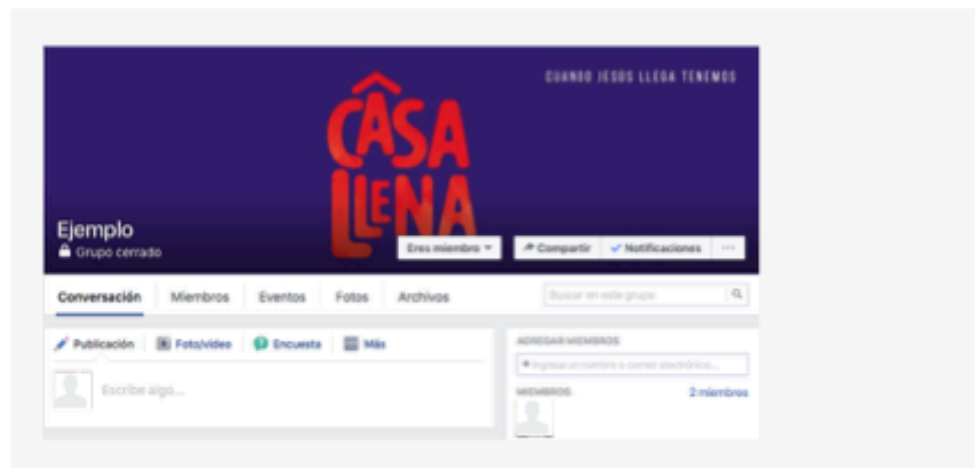
GUÍA PARA ELIMINAR UN GRUPO DE FACEBOOK

Si creaste un grupo, puedes eliminarlo borrando el nombre de todos los miembros y el tuyo.

1. Inicia sesión en Facebook con la cuenta que el grupo fue creado.
2. En el área de **Grupos** del lado izquierdo, seleccionar el grupo que se desea eliminar. *(Se tomará de referencia el grupo: Ejemplo)*

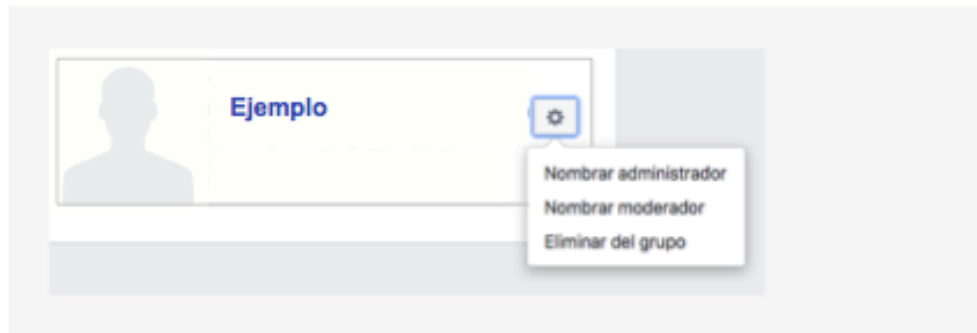


3. Una vez sea seleccionado el grupo que deseas eliminar, haz clic en **Miembros** debajo de la foto de portada.

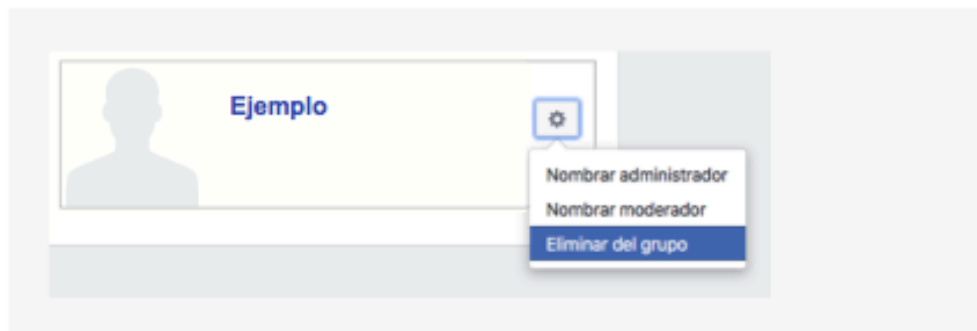


02

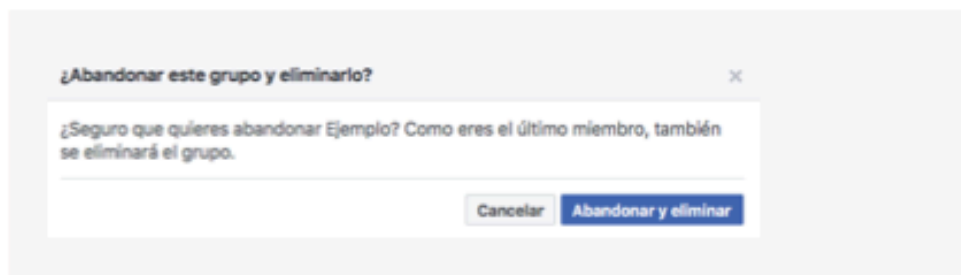
4. Haz clic en ⚙️ junto al nombre de cada miembro y selecciona **Eliminar del grupo**.



5. Cuando hayas eliminado al resto de los miembros, selecciona **Abandonar grupo** junto a tu nombre.



6. En el siguiente mensaje, haz clic en **Abandonar y eliminar**.



Nota: Si no eres administrador, no puedes eliminar un grupo que no hayas creado a menos que el creador original decida abandonarlo.





GUÍA
de eventos
TV

*Eventos de 51 a 150
participantes*

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA DE EVENTOS - TV

Eventos de 51 a 150 participantes

Para solicitar material audiovisual del evento, ingresar con 4 semanas de anticipación a: <http://vidareal.tv/comunicaciones> en el área de: Departamento de Televisión, en el formulario de: Materiales y eventos.

El material disponible a solicitar es:

- Presentación con gráficos animados, grabación y/o videos de stock (de 30 segundos como máximo) Únicamente para ministerios que funcionan en base a series, los cuales son: *Magnificación, 300 Salvajes de corazón, La Clase, CNXN y Fusión*

Si se desea grabación del evento en video con una cámara y circuito cerrado en las pantallas, se deberá solicitar con 4 semanas de anticipación a los correos: asistenciatv@iglesiavidareal.org samuel.alb@vidareal.org y producciontv@iglesiavidareal.org

Nota: Si se necesita material para proyectar en pantallas, enviarlo 3 días antes al correo: multimedia@ccilumina.org





GUÍA
de eventos
TV

*Eventos de 151 a 500
participantes*

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA DE EVENTOS - TV

Eventos de 151 a 500 participantes

Para solicitar material audiovisual del evento, ingresar con 4 semanas de anticipación a: <http://vidareal.tv/comunicaciones> en el área de: Departamento de Televisión, en el formulario de: Materiales y eventos.

El material disponible a solicitar es:

- Presentación con gráficos animados y/o videos de stock (de 30 segundos como máximo) Únicamente para ministerios que funcionan en base a series, los cuales son: **Magnificación, 300 Salvajes de corazón, La Clase, CNXN y Fusión**
- Loop
- Animación de logo
- Cuenta regresiva de un minuto con la imagen del evento.
- Cortinas

Si para el día del evento necesitas:

- 1 switcher
- 1 sonidista
- 1 VTR
- Circuito cerrado en pantallas
- Posibilidad de transmisión si lo ven más de 50 usuarios en la web o en un punto.
- Grabación del evento: 1 a 2 cámaras de estudio.

Se deberá solicitar con 4 semanas de anticipación a los correos:
asistenciatv@iglesiavidareal.org, **samuel.alb@vidareal.org** y
producciontv@iglesiavidareal.org

Nota: Si se necesita material para proyectar en pantallas, enviarlo
3 días antes al correo: **multimedia@ccilumina.org**



03

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por
diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola



GUÍA
de eventos
TV

*Eventos de 501 o más
participantes*

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA DE EVENTOS - TV

Eventos de 501 o más participantes

Para solicitar material audiovisual del evento, ingresar con 4 semanas de anticipación a: <http://vidareal.tv/comunicaciones> en el área de: Departamento de Televisión, en el formulario de: Materiales y eventos.

El material disponible a solicitar es:

- Presentación con gráficos animados, grabación y/o videos de stock (de 30 segundos como máximo) Únicamente para ministerios que funcionan en base a series, los cuales son: *Magnificación, 300 Salvajes de corazón, La Clase, CNXN y Fusión*
- Loop
- Animación de logo
- Cuenta regresiva de un minuto con la imagen del evento.
- Cortinas

Si para el día del evento necesitas:

- 1 switcher
- 1 sonidista
- 1 VTR
- Circuito cerrado en pantallas
- Posibilidad de transmisión si lo ven más de 50 usuarios en la web o en un punto
- Grabación del evento: 2 cámaras de estudio
- 1 cámaras GoPro para músicos
- 1 grúa con asistente. (Costo extra: Correrá por cuenta del ministerio)
- 1 dolly con asistente. (Costo extra: Correrá por cuenta del ministerio)

Se deberá solicitar con 4 semanas de anticipación a los correos:
asistenciatv@iglesiavidareal.org **samuel.alb@vidareal.org** y
producciontv@iglesiavidareal.org

Nota: Si se necesita material para proyectar en pantallas, enviarlo
3 días antes al correo: **multimedia@ccilumina.org**



03



GUÍA
para
solicitud de
grabación y
edición

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA GRABACIÓN Y EDICIÓN

Para solicitar material audiovisual del evento, ingresar con 4 semanas de anticipación a: <http://vidareal.tv/comunicaciones> en el área de: Departamento de Televisión, en el formulario de: Grabación y edición.

Producciones en estudio:

- Testimonio
- Cápsula de 1 minuto
- Cápsula de 2 o más minutos

1. En las casillas de: Nombres, Apellidos, Ministerio, Correo electrónico y teléfono. Por favor ingresa tus datos.

Solicitud de Videos

Nombres: (*)	<input type="text"/>
Apellidos: (*)	<input type="text"/>
Ministerio: (*)	<input type="text"/>
Correo Electrónico: (*)	<input type="text"/>
Teléfono: (*)	<input type="text"/>

2. En la casilla: Representante del ministerio, indicar quién estará presente en la grabación y en locación específica si será en estudio, al aire libre o en una locación especial.

GRABACIÓN Y EDICIÓN

Representante del Ministerio: (*)	<input type="text"/>
Locación: (*)	<input type="text"/>

02

3. Luego selecciona el tipo de grabación/edición que necesites. Puedes seleccionar únicamente una opción.

Tipo de Grabación/Edición (*)

<input type="radio"/> Testimonios	<input type="radio"/> Inicio de serie
<input type="radio"/> Cápsulas	<input type="radio"/> Otros

4. Se deberá adjuntar la línea gráfica del evento en Illustrator o Photoshop, en editable y multicapas.

Adjuntar Archivo: No se ha seleccionado ningún archivo.

La línea grafica debe ser "AI" o "PSD" editable en multicapas

5. En la casilla de Fecha de grabación, proporciona una fecha para poder realizar la producción, esta fecha será confirmada por el departamento de televisión vía correo electrónico o llamada telefónica.

Fecha de grabación: (Sujeto a cambios): (*)

6. En Descripción de grabación, escribe una breve idea de lo que necesitas de la grabación.

Descripción de grabación: (*)

7. En Material de apoyo, indica si necesitarán props (Estos estarán a cargo del ministerio)

Material de apoyo (props): (*)

8. Si para la grabación se necesitan actores, te pedimos que especifiques aquí los nombres y datos de contacto.

Actores e información de contacto:

9. En esta área puedes adjuntar el script en formato Word o PDF; este es una descripción detallada de como deseas que quede el video final. **Por ejemplo:** *El guión del video y/o el paso a paso.*

Si vas a utilizar un script, por favor adjuntalo en formato word. o PDF.

Script: No se ha seleccionado ningún archivo.

10. En esta casilla, escribe una descripción detallada del video final. Como te imaginas que quedará el video final.

Descripción del video(s):

11. Indica la duración que deseas en el video final.

Duración de video(s): (*)

12. Luego indica la fecha en la que necesitas el material final (Tu solicitud no podrá ser procesada si no la realizas con 4 semanas de anticipación).

Fecha de entrega de material final: (*) [ABRIR CALENDARIO](#)

13. El material será entregado en formato digital por lo que el ministerio debe proporcionar un Disco duro o USB para entregar el material final.





VidaReal.tv

GUÍA
para
solicitud de
material audiovisual
para eventos

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

GUÍA PARA SOLICITUD DE MATERIAL AUDIOVISUAL PARA EVENTOS

Para solicitar material audiovisual del evento, ingresar con 4 semanas de anticipación a: <http://vidareal.tv/comunicaciones> en el área de: Departamento de Televisión, en el formulario de: Materiales y eventos.

El material disponible a solicitar es:

- Presentación con gráficos animados y/o videos de stock (de 30 segundos como máximo) Únicamente para ministerios que funcionan en base a series, los cuales son: **Magnificación, 300 Salvajes de corazón, La Clase, CNXN y Fusión**
- Loop
- Animación de logo
- Cuenta regresiva de un minuto con la imagen del evento
- Cortinas de presentación

1. En las casillas de: Nombres, Apellidos, Ministerio, Correo electrónico y teléfono. Por favor ingresa tus datos.

Material de captura de pantalla de un formulario web titulado "Materiales Eventos TV". El formulario contiene cinco campos de entrada de texto, cada uno con un label a la izquierda y un campo de entrada a la derecha. Los labels y sus respectivos valores de ejemplo son:

- Nombres (*)**: Nombres del solicitante
- Apellidos (*)**: Apellidos del solicitante
- Ministerio (*)**: Nombre del ministerio
- Correo Electrónico (*)**: [campo vacío]
- Teléfono (*)**: [campo vacío]


2. Se deberá adjuntar la línea gráfica del evento en Illustrator o Photoshop, en editable y multicapas.

3. Luego selecciona el material que necesites. Puedes seleccionar los que necesites

4. Luego indica la fecha en la que necesitas el material final (Tu solicitud no podrá ser procesada si no la realizas con 4 semanas de anticipación).

5. El material será entregado en formato digital por lo que el ministerio debe proporcionar un Disco duro o USB para entregar el material final.





GUÍA PARA COLOCACIÓN DE

FIRMAS DE CORREO



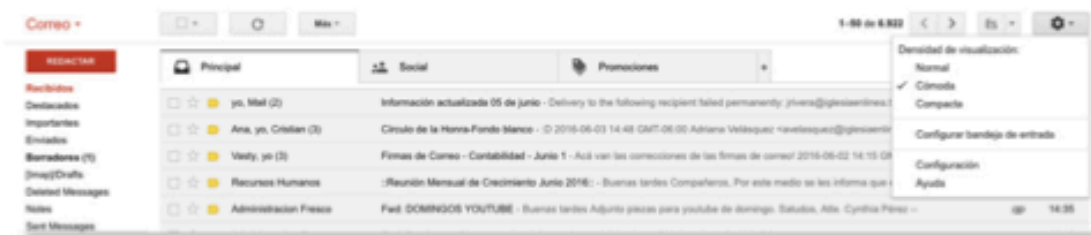
creativos@iglesiavidreal.org

Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Vasty Madrid



GUÍA PARA COLOCACIÓN DE FIRMAS DE CORREO

1. Ingresa a tu cuenta de correo.
2. En la parte superior derecha, haz clic en el botón de herramientas y en el menú, haz clic en **Configuración**.



3. En la pestaña **General**, busca la opción de **Firma**.



4. En el área de **Firma**, haz clic en Insertar **imagen**.



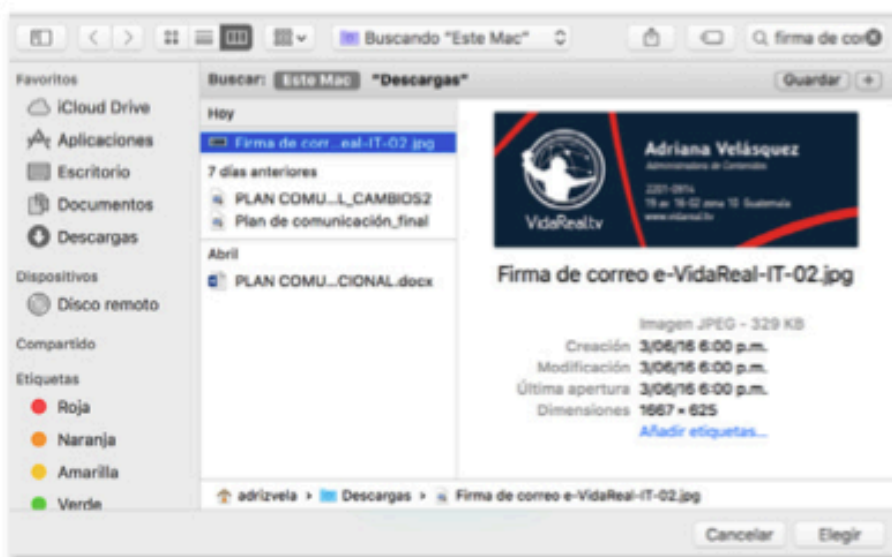
Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Vasty Madrid



5. Selecciona la pestaña **Subir** y haz clic en **Seleccionar archivo del equipo**.



6. Busca el archivo que descargaste de la firma electrónica y haz clic en **Elegir**.



Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Vasty Madrid

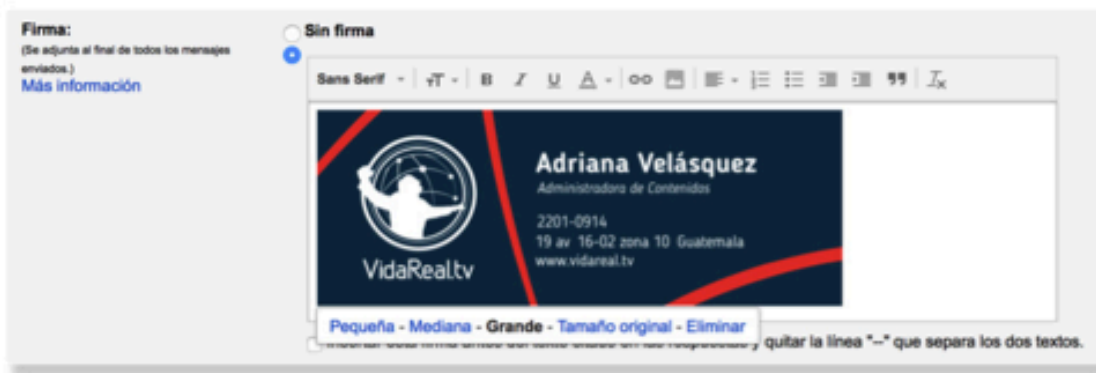


7. Te aparecerá la siguiente pantalla, en donde podrás ver el estado de cómo está subiendo la imagen.



8. Luego la imagen te aparecerá en el espacio de la Firma, haz clic sobre ella y te aparecerán las opciones: Pequeña – Mediana – Grande – Tamaño original – Eliminar.

Haz clic en **Grande.**





9. Luego ve al final de la página y busca la opción **Guardar cambios.**

Respuesta automática:
(Envía una respuesta automática a los mensajes entrantes. Si un contacto le envía varios mensajes, esta respuesta se enviará una vez cada 4 días como máximo.)
[Más información](#)

Respuesta automática inhabilitada
 Respuesta automática habilitada

Primer día: 20 de octubre de 2013 **Último día:** (opcional)

Asunto:

Mensaje:

Sans Serif - [Rich Text Editor]

✕ Texto


Enviar respuesta solo a mis contactos
 Enviar respuesta solo a las personas de Iglesia en Línea

10. Listo, tu firma está lista.

Mensaje nuevo

Para Cc Coo

Asunto

 **Adriana Velásquez**
Administradora de Contenidos
2201-0914
19 av. 16-02 zona 10 Guatemala
www.vidareal.tv

Sans Serif - [Rich Text Editor]

[Rich Text Editor]



Contenido por epesista Adriana Velásquez. Diseño y diagramación de guías de procedimientos por diseñadora gráfica: Vasty Madrid

Anexo 4: Firmas electrónicas



VidaReal.tv

Depto. Comunicación Y Mercadeo

19 av 16-02 zona 10 Guatemala
www.vidareal.tv



VidaReal.tv

Multimedia
Vida Real.Tv

19 av 16-02 zona 10 Guatemala
www.vidareal.tv



VidaReal.tv

Vida Real.Tv

19 av 16-02 zona 10 Guatemala
www.vidareal.tv

Diseño de firmas electrónicas. Contenido por epesista Adriana Velásquez, diseño realizado por: Vasty Madrid.

Anexo 5: Afiches de cumpleaños

VidaReal.tv

CELEBREMOS LOS CUMPLEAÑOS DE

junio

Gustavo Adolfo García	3
Francisco Misael Martínez	4
Rita Rivas	4
Sebastián Monterroso	7
Johana Contreras	11
Carlos Velásquez	14
Alejandro Lavarreda	17
Isabel Carballo	17
Estuardo Jiménez	19
Josué Pocasangre	22

"El éxito es la suma de pequeños esfuerzos, repetidos día tras día"
- R. Collier

Celebración: 29 de junio

Contenido por epesista Adriana Velásquez, diseño y diagramación de afiche, realizado por la diseñadora gráfica: Vasty Madrid

CUMPLEAÑEROS

JULIO

Hugo Villalobos	2	Punto Roosevelt
Alejandro Méndez	3	Punto Norte
Sergio Leonardo	4	Punto Roosevelt
Andrea Rivera	7	Punto Villa Nueva
Cristian Hernández	9	Televisión – CCI
Vasty Madrid	12	Diseño gráfico – CCI
Jacob García	13	Televisión – CCI
Alex Gudiel	16	Propósito 3 (Servicio)
Viviana Pérez	17	Punto Roosevelt
Irene Castellanos	17	Punto Ilumina
Luis Veliz	18	98.1 fm Ilumina
Edy Fisher	20	Operaciones – CCI
Edwin Alvizuris	20	Mensajero
Julio Hernández	20	Área técnica – CCI
Claudia Salazar	20	Generaciones – CCI
Ana Mercedes Santizo	29	Propósito 1 (Comunión)

CELEBRACIÓN: 27 DE JULIO



VidaReal.tv

"Son pequeños detalles los que hacen grandes amigos."

Jorge González Moore

Contenido por epesista Adriana Velásquez, diseño y diagramación de afiche, realizado por la diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

CUMPLEAÑEROS

AGOSTO

Juan Gilberto Bocel	1	CCI
Ingrid García	1	Punto Escuintla
Mirna Rivera	2	Generaciones
Mauro Méndez	5	Administración
Fryné Urizar	8	Administración
Ninoschka Bracamonte	10	Alabanza
Roberto Jiménez	19	Radio
Asdrubal Hernández	30	Punto Inter

CELEBRACIÓN: 31 DE AGOSTO



VidaReal.tv

"Por lejos el mejor premio que ofrece la vida es la oportunidad de trabajar duro en lo que vale la pena hacer"

Theodore Roosevelt

Contenido por epesista Adriana Velásquez, diseño y diagramación de afiche, realizado por la diseñadora gráfica: Ana Lucía Macajola

Anexo 6: Ficha de registro de horas de práctica



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado
de Licenciatura 2016




Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Adriana Gabriela Velásquez Vela
No. De Carné: 201114924
Jefe o Encargado (a): Licda. Wendy García. Directora de comunicación y mercadeo
Institución o Empresa: Iglesia Vida Real.Tv
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 02 / Al: 06	Mayo	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
2	Del: 09 / Al: 13	Mayo	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
3	Del: 16 / Al: 20	Mayo	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
4	Del: 23 / Al: 27	Mayo	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
5	Del: 30 / Al: 31	Mayo	6	6	x	x	x	x	12 hrs.
6	Del: 01 / Al: 03	Junio	x	x	6	6	6	x	18 hrs.
7	Del: 06 / Al: 10	Junio	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
8	Del: 13 / Al: 17	Junio	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
9	Del: 20 / Al: 24	Junio	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
10	Del: 27 / Al: 30	Junio	5	5	5	5	x	x	20 hrs.
11	Del: 04 / Al: 08	Julio	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
12	Del: 11 / Al: 15	Julio	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
13	Del: 18 / Al: 22	Julio	5	x	x	x	x	x	5 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.


Licda. Wendy García – Dirección Com. Y Mercadeo
VidaReal.tv

(f) 
Licda. Sandra Hernández – Supervisor(a) EPSL

