

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFECIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA



**Plan de comunicación interna de Canal 27, El Canal de la Esperanza.  
Para fortalecer los procesos en la entrega de productos audiovisuales al  
departamento de Programación y transmisión**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por

Esteban Isaías Ajquiy Chamorro

200820875

Previo a optar el título de

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, agosto de 2017

**Consejo Directivo:**

**Director:**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

**Representantes Docentes:**

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

**Representantes Estudiantiles:**

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

**Representante de Egresados:**

MA. Jhonny Michael González Batres

**Secretaria:**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

**Coordinador de EPS Licenciatura**

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

**Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 17 de agosto de 2017

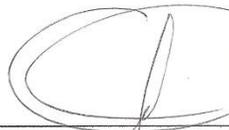
Lic. Luis Pedroza  
**Coordinador**  
*Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura*  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante epesista **Esteban Isafas Ajuquy Chamorro** con número de carné: **200820875** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución, específicamente en el departamento de Programación y transmisión cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **05 de junio** al **11 de agosto** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: Plan de comunicación interna de Canal 27, el canal de la esperanza, para fortalecer los procesos en la entrega de productos audiovisuales al departamento de Programación y transmisión, entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **Nancy Ester Ortiz Paredes, Directora Ejecutiva.**

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

Atentamente,



**M.A. Nancy Ester Ortiz Paredes**  
Directora Ejecutiva  
Canal 27, El canal de la Esperanza



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



Guatemala 19 de octubre de 2017

Estudiante  
Esteban Isaías Ajquiy Chamorro  
200820875  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

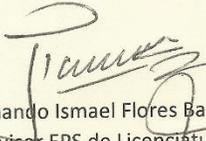
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE CANAL 27, EL CANAL DE LA ESPERANZA**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

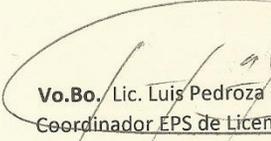
- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECCLic. Fernando Ismael Flores Barrios
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Lic. Fernando Ismael Flores Barrios  
Supervisor EPS de Licenciatura



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



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
OLVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
[www.comunicacion.usac.edu.gt](http://www.comunicacion.usac.edu.gt)

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

## DEDICATORIA

- A mi Dios** Por la misericordia que ha mostrado a mi vida, por ser mi socorro y recibir su bendición cada día, por darme lo que he necesitado en cada momento. Por quien es, le doy la gloria.
- A mi madre** María Chamorro, por tu amor y todos los esfuerzos realizados que me ayudaron a salir adelante y llegar al final de esta etapa, por tus oraciones y consejos, por estar ahí siempre para mí.
- A mis hermanos** Ester, Flavio, Claudia, Joel y Ruth, por toda la ayuda que me brindaron en las diferentes etapas de mi vida, que fueron la base para llegar a culminar mis estudios superiores.
- A mis sobrinos** Que pueda ser un ejemplo para cada uno, sin importar las luchas y pruebas, Dios siempre está con nosotros, para darnos la fuerza para alcanzar nuestras metas. Los quiero mucho.
- A mi familia** A cada uno por nombre, ¡Gracias! Por su cariño y apoyo.
- A mis compañeros** Con quienes compartí buenos momentos, algunos de estrés, y otros más de risas, por cada grupo de trabajo de los que forme parte, en la que fuimos aprendiendo de cada proyecto.

## AGRADECIMIENTOS

A mí querida casa de estudios, la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por permitirme ser parte de esta gloriosa universidad y haberme forjado profesionalmente.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por darme un espacio en sus salones, donde aprendí de cada docente los conocimientos que compartieron con mí persona, a quienes puedo llamar amigos.

Al **Ejercicio Profesional Supervisado** a cargo del **Lic. Luis Pedroza**, por el apoyo recibido y compartir de sus experiencias en lo académico.

Al **Licenciado Fernando Flores**, por su asesoría para realizar este proyecto, por la facilidad mostrada en cada etapa, y compartir su experiencia y conocimientos

A **Canal 27, El Canal de la Esperanza**, por darme la oportunidad de realizar este proyecto y permitirme contribuir a mejorar y fortalecer los procesos comunicativos internos.

A la Directora Ejecutiva de Canal 27, **M.A. Nancy Ortiz**, por su paciencia y apoyo en cada etapa realizada del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura.

A mi buen amigo de antaño, **Geovanni Dardón**, por la motivación recibida durante esta última fase.

A la **Licenciada Seidy Contreras**, por la asesoría recibida en la elaboración de este proyecto en la última fase.

A la **Licenciada Celeste Cabrera**, por su apoyo en la realización de este proyecto en la última fase.

# ÍNDICE

Resumen.....	I
Introducción .....	II
Justificación .....	III
CAPITULO I.....	1
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. Antecedentes de Canal 27, El Canal de la Esperanza.....	2
1.2.3. Departamentos o dependencias. ....	3
1.2.4. Misión. ....	4
1.2.5. Visión.....	4
1.2.6. Objetivos Institucionales.....	4
1.2.7. Público Objetivo. ....	4
1.2.8. Organigrama del canal. ....	5
1.3. Metodología. ....	6
1.3.1. Descripción del Método Cualitativo. ....	6
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	6
1.3.3. La entrevista.....	6
1.3.4. Tipo de entrevista a utilizar. ....	7
1.3.5. La Observación.....	8
1.3.6. Formato de la Observación.....	8
1.3.7. Papel del observador cualitativo .....	9
1.3.8. Tipo de observación utilizada. ....	9
1.3.9. Cronograma del Diagnóstico. ....	9

1.4. Recopilación de datos.....	10
1.4.1. Ficha de las entrevistas.....	10
1.4.2. Resultado de las entrevistas.....	11
1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados. ....	11
1.4.4 Observación.....	13
1.5. Radiografía del Canal. ....	14
1.5.1. FODA.....	14
CAPITULO II.....	15
2. Plan de comunicación.....	15
2.1. Antecedentes comunicacionales.....	15
2.2. Objetivos de Comunicación. ....	15
2.2.1. Objetivo General.....	15
2.2.2. Objetivo específico.....	15
2.3. Público objetivo.....	16
2.4. Mensaje.....	16
2.5. Estrategia.....	16
2.5.1 Manual de procedimientos en la entrega de productos al departamento de Programación y transmisión. ....	16
2.5.2 Manual de estándares de los productos audiovisuales.....	17
2.5.3. Instructivo de trabajo: uso de los medios internos de comunicación entre departamentos. ....	17
2.5.4. Charla informativa: inducción de manuales. ....	18
2.6. Acciones de comunicación.....	19
CAPITULO III .....	28
3. Informe de Ejecución.....	28
3.1. Proyecto desarrollado.....	28
3.1.1. Financiamiento.....	28
3.1.2. Presupuesto.....	28
3.1.3. Beneficiarios.....	29
3.1.4. Recurso Humano.....	29
3.1.5. Área geográfica de acción.....	30
3.2. Estrategias y acciones desarrolladas.....	30
3.2.1 Estrategia.....	30
3.2.2. Objetivo comunicacional.....	30

3.2.3. Descripción.....	30
3.2.4. Acciones desarrolladas: .....	30
3.3. Cronograma de actividades. ....	33
3.4. Control y seguimiento. ....	34
3.5. Check List de acciones .....	35
Conclusiones.....	36
Recomendaciones.....	37
Bibliografía.....	38
Glosario de términos .....	39
Anexos.....	42
Modelo de la encuesta.....	42
Cuestionario de la entrevista. ....	42
Transcripción de entrevistas.....	43

## **Resumen**

### **Nombre de la institución:**

Canal 27, El canal de la Esperanza.

### **Nombre del proyecto:**

Plan de comunicación interna de Canal 27, El Canal de la Esperanza, para fortalecer los procesos en la entrega de productos audiovisuales al departamento de Programación y transmisión.

### **Objetivos del proyecto.**

General.

Fortalecer la comunicación existente del departamento de Programación y transmisión con el departamento de Centro de producción.

Específicos.

Reforzar los procesos de entrega de productos audiovisuales.

Elaborar material de apoyo a los procedimientos en la entrega y control de calidad de los productos audiovisuales.

Fortalecer los medios de comunicación internos existentes en la entrega de productos audiovisuales

### **Sinopsis del proyecto.**

Este proyecto presenta un análisis situacional de Canal 27, el mismo se enfoca en la comunicación interna del canal en el departamento de Programación y transmisión con el departamento de Centro de producción, dicho canal es de carácter religioso no lucrativo, se muestra una pequeña reseña de los antecedentes del canal. Se realizan tres fases, una de diagnóstico para determinar las partes que deben de fortalecerse, la segunda es la propuesta de un plan para fortalecer los procesos comunicativos y por último se presentan las acciones realizadas para solventar los problemas comunicacionales existentes.

## Introducción

Canal 27 El canal de la Esperanza, es un medio de comunicación cristiano, a lo largo de 23 años ha llevado el mensaje de salvación a personas cristianas y no cristianas, es un medio no lucrativo; año con año ha ido subiendo el nivel de las producciones realizadas localmente, por lo cual es importante que los procesos que se realizan en dicho canal, deben de ser mejorados, este documento comprende un diagnóstico situacional de la comunicación interna, la aplicación de la metodología a emplear, el uso de las herramientas para comprender el estado actual con relación a la comunicación entre departamentos.

Así como la propuesta de un plan para fortalecer los procesos entre el departamento de Programación y transmisión con el departamento de Centro de producción, para mejorar el manejo de los diferentes productos audiovisuales, y la ejecución de cada una de las acciones que se llevaron a cabo para lograr fortalecer la comunicación existente entre estos departamentos.

De tal manera que la estrecha relación que existe entre el departamento de Centro de producción con el departamento de Programación y transmisión en el manejo de los diferentes productos audiovisuales se debe garantizar una buena comunicación entre estos departamentos, para lo cual se detectó, que la misma no es muy fuerte, existiendo problemas comunicacionales en los procesos de control de calidad y entrega de los diferentes productos audiovisuales que elabora el departamento de Centro de producción que luego debe entregar a Programación y transmisión. Para ello se elaboró material de apoyo para fortalecer estos procesos y capacitar a nuevo personal en el futuro.

## **Justificación**

Como medio de comunicación, Canal 27 debe marcar estándares en los diferentes procesos que se realizan en la elaboración de los proyectos audiovisuales, y de esta manera seguir mejorando en la producción de programas.

En este proyecto se hace notar la importancia que tiene de mejorar los procesos en los controles de calidad y entrega de los diferentes productos audiovisuales que se producen localmente. Ya que busca marcar los estándares en la calidad de los productos que se obtienen de las islas de edición, reforzando los conocimientos existentes en las características que deben cumplir los productos para la televisión de acuerdo al sistema del formato de video que se maneja en Guatemala y parte de América, y así mismo en los procesos de entrega de estos al departamento de Programación y transmisión.

Con la realización de este proyecto, se podrá notar una diferencia en las producciones que se han llevado a cabo, con las que se trabajaran a partir del uso de los manuales, al contar con dicho material de apoyo que establece los estándares que deben de tener los productos audiovisuales, del cual no se contaba con este tipo de documento anteriormente.

Esto viene a solventar y reforzar los procesos en los controles de calidad y en la entrega de los mismos, estableciendo las características que deben de tener los videos en el sistema del formato de video, en el aspecto de video, en calidad de audio entre otros, así también mejorar los tiempos de entrega, determinando un tiempo prudencial para su revisión y garantizar que lo que se transmite al aire siga siendo de calidad para el televidente.

## CAPITULO I

### 1. Diagnóstico.

Diagnóstico de comunicación interna de Canal 27, El Canal de la Esperanza. En el departamento de programación y transmisión.

#### 1.1. Objetivos del diagnóstico.

Un diagnóstico de comunicación, consiste en el reconocimiento de la situación actual de la organización, en todas sus áreas o en alguna en específico y los distintos grupos que las conforman, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de la organización, con el fin de reforzar, mejorar o implementar sistemas de comunicación y así generar cambios en la institución o empresa.

Así poder solventar los posibles problemas que se detecten, dentro del departamento, entre colaboradores, o sea el caso entre departamentos.

##### 1.1.1. Objetivo General.

Realizar un diagnóstico de comunicación interna, sobre los procesos de comunicación y medios que utilicen para facilitar la información en el departamento de programación y transmisión de canal 27.

##### 1.1.2. Objetivos Específicos.

Detectar las necesidades comunicacionales existentes en el departamento de Programación y transmisión con el personal que lo conforma o departamento con el que tenga más contacto.

Determinar los medios que se utilizan en el flujo de información entre los colaboradores del departamento de programación y transmisión del canal.

Realizar un plan de comunicación con el que se pueda dar solución a los problemas detectados en dicho departamento.

## **1.2. La institución.**

Canal 27, El Canal de la Esperanza.

### **1.2.1. Ubicación Geográfica.**

Edificio de Canal 27 Carretera Vieja a Antigua Guatemala, 2 Calle 23-70, Zona 1 de Mixco. PBX. (502) 2421-3400.

Sitio web: [www.canal27.org](http://www.canal27.org)

### **1.2.2. Antecedentes de Canal 27, El Canal de la Esperanza.**

El Pastor Solares, con el deseo de Reconciliar a Guatemala con Dios, realizaba actividades evangelísticas a la vez que buscaba espacio en canales nacionales de televisión para multiplicar los mensajes al pueblo de Guatemala. Fue así como nació el programa de televisión “Confía sólo en el Señor”, transmitido a lo largo de 5 años. Por Canal 5. Tres veces por semana y una hora de duración cada uno de ellos.

En el año 1994 se acercaron al Pastor Dr. Luis Fernando Solares B. los propietarios de Canal 27 de televisión (Canal de Chiquimulilla en ese entonces) en frecuencia UHF. Le expresaron su deseo de venderle el Canal 27. El Pastor Solares sólo pudo sonreír ante tal oferta ya que no contaba con un centavo para este fin. El pastor Solares tuvo que decirles que no y que, por favor, buscaran otro comprador ya que el pastor no podía adquirirlo. Sin embargo ellos volvieron meses después e insistieron para que él les comprara el Canal. Ante tal insistencia, el Pastor Solares habló con el Pastorado y Ancianato de la Iglesia de Jesucristo la Familia de Dios, la cual él pastoreo, para compartirle dicha propuesta. Todos se sintieron agradecidos con Nuestro Señor Jesucristo por esta oportunidad y en común acuerdo decidieron someterlo a oración para que fuera Dios el que indicara cuál era su voluntad y como respuesta unánime se decidió su adquisición en el año 1994. Fue así como el día 27 de agosto de 1994, de una manera sobrenatural, Dios en su infinita misericordia, permitió que Canal 27 de televisión en UHF, el Canal de la Esperanza, saliera por primera vez al aire al haber sido adquirido por el Ministerio de Motivación Cristiana para dirigirlo.

### 1.2.3. Departamentos o dependencias.

- Junta Ministerial.
- Directora Ejecutiva.
  - Secretaria Ejecutiva.
- Producción General

Es quien planifica, organiza, ejecuta y supervisa los diferentes proyectos audiovisuales a cargo de productores o realizadores que se producen localmente para el canal, en sus etapas de pre-producción, producción y post-producción, este se integra de:

- Productor General
  - Asistente de producción general
- Centro de producción
  - Productores.
  - Asistente de producción
  - Realizadores.
    - Presentadores.
- Jefe de producción.
  - Jefe de piso.
  - Audio.
  - Iluminación.
  - Camarógrafos.
  - Jefe de escenografía.
- Jefe de Edición.
  - Editores.
  - Animador.
- Departamento de Programación y Transmisión.

El departamento planifica y calendariza la programación del canal, como las películas, series y los programas producidos localmente, consta de ocho personas:

- Jefe de transmisión.
- Videoteca.
- Operadores de transmisión.

- Ingeniero en Jefe.

Esta área se encarga del soporte técnico del equipo que se utiliza para la transmisión de los diferentes programas del canal, así como instalación de antenas y empresas de cable, está integrado por:

- Asistente.
- Técnicos.
- Pilotos.
- Relaciones Públicas.
  - Redes sociales.
  - Promoción y patrocinio.
  - Recaudación.
  - Atención a socios.

#### 1.2.4. Misión.

Evangelizar a los televidentes no convertidos, predicar, enseñar y edificar al cuerpo de Cristo con el propósito de transformar a las personas, las familias, las comunidades y las naciones.

#### 1.2.5. Visión.

Ser el canal cristiano con más audiencia en toda Guatemala, llevando la señal hasta los lugares más recónditos, transmitiendo programas evangelísticos y de enseñanza, predicaciones, películas, programas de actualidad producidos localmente, usando la tecnología de punta, con las nuevas formas de hacer televisión, la tecnología satelital, el internet y las redes sociales.

#### 1.2.6. Objetivos Institucionales.

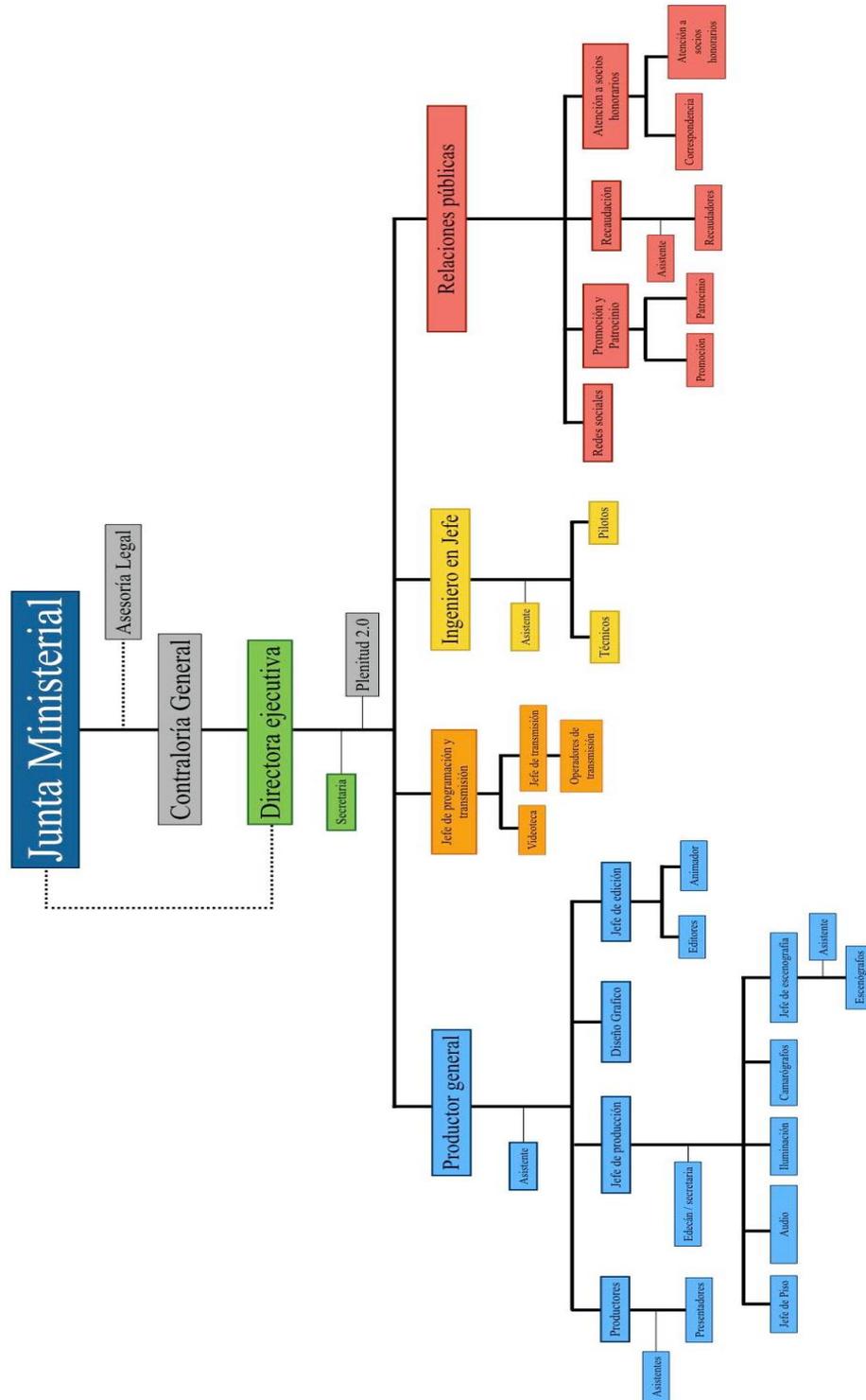
El canal no cuenta con este tipo de objetivo.

#### 1.2.7. Público Objetivo.

Canal 27 enfoca su programación en dos grandes grupos:

- Niños entre 4 y 12 años.
- Adultos entre 18 y 60 años

### 1.2.8. Organigrama del canal.



Fuente: RRHH de Canal 27

### **1.3. Metodología.**

Se define como: el procedimiento para alcanzar un objetivo. Lo que permite ordenar una actividad determinada. Es un camino (guía) para alcanzar un fin; o un proceso lógico para lograr un objetivo. (Piloña, Gabriel 2008 p.35)

#### **1.3.1. Descripción del Método Cualitativo.**

La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. (Sampieri, 2014 p.358)

Se denominan técnicas cualitativas a aquellas que, teniendo su base en la metodología interpretativa, pretenden recoger el significado de la acción de los sujetos. (Berganza y Ruiz, 2005, p. 32)

Parte de la observación y la exploración cuidadosa de la realidad para recoger información... Busca así caracterizar la dimensión intersubjetiva de la realidad, es decir, describirla desde la perspectiva de quienes son actores en ella. (Bonilla, Hurtado y Jaramillo, 2009, p. 38 y 39)

El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). (Sampieri, 2014, p.8)

#### **1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.**

El investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades. (Sampieri 2014, p. 9)

#### **1.3.3. La entrevista.**

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa (Savin-Baden y Major, 2013; y King y Horrocks, 2010). Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (Sampieri, 2014, p. 403)

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas (Ryen, 2013; y Grinnell y Unrau, 2011). En las primeras, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. (Sampieri, 2014, p. 403)

#### 1.3.4. Tipo de entrevista a utilizar.

En el presente diagnóstico se utilizó el instrumento de la entrevista estructurada, por ser que se rige a una serie de preguntas fijas, que se preparan con anterioridad y pueden ser aplicadas a todos los participantes de la investigación por el tipo de preguntas que se pueden formular.

El tipo de preguntas que se pueden realizar en la entrevista son: según Mertens (2005) clasifica las preguntas en seis tipos: (Citado en Sampieri, 2014, p. 404)

- De opinión: desde su punto de vista...
- De expresión de sentimientos: ¿cómo describiría lo que siente sobre...?
- De conocimientos: ¿qué sabe usted de...?
- Sensitivas (relativas a los sentidos): ¿qué género de música le gusta escuchar más...?
- De antecedentes: ¿Cuánto tiempo tiene...?
- De simulación: ¿Sí usted estuviera...?
- Grinnell (1997) considera cuatro clases de preguntas:

Preguntas generales (gran tour). Parten de planteamientos globales (disparadores) para dirigirse al tema que interesa al entrevistador.

Preguntas para ejemplificar. Sirven como disparadores para exploraciones más profundas, en las cuales se le solicita al entrevistado que proporcione un ejemplo de un evento, un suceso o una categoría. (Sampieri, 2014, p.404)

### 1.3.5. La Observación.

Consiste en examinar determinadamente los diferentes aspectos de un objeto o de un proceso, con el fin de percibir, registrar y sistematizar sus características. (Mercado H. 2008, p. 18)

Observación cualitativa No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. (Sampieri, 2014, p. 399)

Los propósitos esenciales de la observación en la inducción cualitativa son:

Ambiente físico (entorno): tamaño, distribución, señales, accesos, sitios con funciones centrales (iglesias, centros del poder político y económico, hospitales, mercados y otros).

Ambiente social y humano: formas de organización en grupos, patrones de vinculación (propósitos, redes, dirección de la comunicación, elementos verbales y no verbales, jerarquías y procesos de liderazgo, frecuencia de las interacciones).

Actividades (acciones) individuales y colectivas: ¿qué hacen los participantes? ¿A qué se dedican? ¿Cuándo y cómo lo hacen? (desde el trabajo hasta el esparcimiento, el consumo, el uso de medios de comunicación, el castigo social, la religión, la inmigración y la emigración, los mitos y rituales, etc.). ¿Cuáles son los propósitos y las funciones de cada actividad?

- Artefactos que utilizan los participantes y funciones que cubren.
- Hechos relevantes, eventos e historias.
- Retratos humanos de los participantes. (Sampieri , 2014, p. 399 y 400)

No todos los elementos se aplican a todos los estudios cualitativos. Seleccionan las unidades de análisis (una o más, de acuerdo con los objetivos y preguntas de la investigación). (Sampieri, 2014, p. 399)

### 1.3.6. Formato de la Observación.

Según Sampieri (2014) “Durante la observación en la inmersión inicial podemos o no utilizar un formato. A veces, puede ser tan simple como una hoja dividida en dos: de un

lado se registran las anotaciones descriptivas de la observación y del otro las interpretativas” (Citado en Cuevas, 2009).

### 1.3.7. Papel del observador cualitativo

Ya se mencionó que el observador tiene un papel activo en la indagación, pero puede asumir diferentes niveles de participación.

- No participación: Por ejemplo: cuando se observan videos.
- Participación pasiva: Está presente el observador, pero no interactúa.
- Participación moderada: Participa en algunas actividades, pero no en todas.
- Participación activa: Participa en la mayoría de las actividades; sin embargo, no se mezcla completamente con los participantes, sigue siendo ante todo un observador.
- Participación completa: Se mezcla totalmente, el observador es un participante más. (Sampieri, 2014, p. 402, p.403)

### 1.3.8. Tipo de observación utilizada.

En este instrumento se utilizó la unidad de análisis “Actividades (acciones) individuales y colectivas” por enfocarse en los elementos que se desean observar para el fin de la investigación. Tomando el papel de participación pasiva, se está presente pero no se interactúa con los sujetos.

### 1.3.9. Cronograma del Diagnóstico.

No	Actividades	Mes	Febrero				Marzo			
		Semana	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
1	Solicitud para el permiso de la realización del EPS a Dirección Ejecutiva									
2	Realización de las preguntas para la entrevista									
3	Entrevista a personal del departamento de Programación y transmisión (dos entrevistas)									
4	Entrevista a personal del departamento de Programación y transmisión (dos entrevistas)									
5	Análisis y transcripción de datos recolectados									
6	Observación									

Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017

## 1.4. Recopilación de datos.

### 1.4.1. Ficha de las entrevistas.

#### Entrevista no. 1

**Lugar y fecha:** 28 de febrero 2017, Mixco.

**Entrevistador:** *Esteban Chamorro*

**Entrevistado(a):** Gloria Eugenia González Castellanos

**Puesto:** Directora de programación, encargada de adquisición de materiales.

**Tiempo dentro de la empresa:** 17 años.

#### Entrevista no. 2

**Lugar y fecha:** 24 de febrero 2017, Mixco.

**Entrevistador:** *Esteban Chamorro.*

**Entrevistado(a):** Luis Fernando López Morales.

**Puesto:** Jefe de transmisión y asistente de programación.

**Tiempo dentro de la empresa:** 15 años.

#### Entrevista no. 3

**Lugar y fecha:** 24 de febrero 2017, Mixco.

**Entrevistador:** *Esteban Chamorro.*

**Entrevistado(a):** Ervin Giovanni Valenzuela Juárez.

**Puesto:** Directora de programación, encargada de adquisición de materiales.

**Tiempo dentro de la empresa:** 6 años.

#### 1.4.2. Resultado de las entrevistas.

Las entrevistas se llevaron a cabo dentro de un ambiente agradable, con la disposición de cada entrevistado, donde se pudo notar solidez dentro de los colaboradores de dicho departamento con el manejo de la información y transmisión de esta, para el desempeño de sus actividades, el conocimiento de las atribuciones de su cargo es claro en cada entrevistado e incluso de las actividades extras que puedan tener. El tiempo que cada participante tiene desempeñando su cargo en el canal, muestra estabilidad y un buen manejo de las herramientas y equipo que se utiliza en esta área.

Con el departamento que tiene más contacto es con Producción, de esto depende parte de su desempeño, se identificó una débil comunicación de acuerdo a lo expresado por los entrevistados, por la entrega del producto final de programas producidos localmente y spots, con poco tiempo para su planificación dentro de la pauta para su transmisión.

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

Cuadro comparativo de las entrevistas realizadas en el departamento de programación y transmisión de canal 27.

Preguntas	Entrevista 1 Gloria González	Entrevista 2 Luis López	Entrevista 3 Ervin Valenzuela	Observaciones
1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para canal 27?	17 años	16 años	6 años	Se nota estabilidad de parte de los colaboradores. Con el tiempo han desarrollado conocimiento por la práctica
2. ¿Cuánto tiempo tiene de desempeñar el cargo que ocupa actualmente dentro de canal 27?	17 años	13 años	2 años	
3. ¿Conoce con exactitud las atribuciones de su cargo?	si	si	si	Las atribuciones del cargo están claras en cada entrevistado, siendo que cada uno realiza más de una actividad.
4. Describa las atribuciones de su cargo.	Directora de programación y adquisición de materiales	Jefe de transmisión y asistente de programación	Asistente de programación y videoteca	

5. ¿Conoce los medios de comunicación que se utilizan para transmitir la información que le ayudara a desempeñar su cargo?	si	si	si	Los medios son tres: teléfono, correo o en forma personal, siendo la llamada telefónica la principal. No existen medios alternativos.
6. Mencione los medios de comunicación que se utilizan para facilitar la información que se relaciona con el desempeño de sus atribuciones	Correo electrónico, llamada telefónica	Llamadas telefónicas y correo electrónico	Correo electrónico, llamada telefónica y de forma personal	
7. ¿Cómo considera la comunicación dentro del departamento entre los compañeros con relación a las labores a realizar dentro del área de su trabajo?	Buena	Buena	Buena	La comunicación en el departamento es buena, la información se transmite de forma efectiva, de esto depende lo que sale al aire.
8. ¿La información para hacer su trabajo le llega a tiempo?	No	No	No	Este Depto. Para realizar su trabajo dependen de lo que realicen los productores con su editor, según el tiempo que le lleve realizar el spot o programa. El no poder entregarles el producto final con tiempo, les afecta en las actividades ya programadas del departamento.
9. ¿Su trabajo se ha visto afectado en algún momento por la falta de información para realizar alguna actividad?	si	Si	si	
10. ¿Se realizan reuniones de trabajo en su departamento para informar sobre nuevos procedimientos o cambios en la realización de tareas asignadas?	Si	Si No hay días en específico	si	Las reuniones no son programadas, se realizan de acuerdo a lo que se vaya generando en la programación, por los cambios que surgen y por los turnos rotativos del área de transmisión, pero la información se les hace llegar
11. ¿Cada cuánto se realizan estas reuniones?	Cuando lo amerite, son eventuales	No hay día específico	No es tan usual	
12. ¿Con qué departamento tiene más comunicación?	Depto. De producción	Con productores y editores	Productores y editores	No se considera una muy buena comunicación con este departamento, la información se les traslada con muy poco tiempo para ellos realizar bien su trabajo.
13. ¿Cómo considera la comunicación con este departamento?	Muy pobre,	Bastante pobre, no es completa	No muy buena	
14. ¿Qué medio utiliza para comunicarse con este departamento?	Espera la información por escrito	Lo hace de forma personal	Teléfono,	

#### 1.4.4 Observación.

<p>Fecha de la observación: 27 y 28 de abril 2017.          Lugar: Edificio de Canal 27, departamento de programación y transmisión 5to nivel.          Observador: Esteban Chamorro. Hora de inicio: 3:00 p.m. fin de la observación 4:00 p.m.</p>	
Anotaciones	Interpretativa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio físico del departamento medianamente amplio.</li> <li>• Equipo de trabajo funcional.</li> <li>• Una línea telefónica compartida.</li> <li>• Registro de evento (bitácoras).</li> <li>• Software para realizar la programación del canal.</li> <li>• El correo electrónico interno.</li> <li>• La ruta de entrega del producto audio visual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El espacio de trabajo no es muy grande, pero alcanza para realizar las actividades y organizar los documentos que se necesiten.</li> <li>• Las computadoras para realizar el trabajo, dos tienen sistema operativo de Windows XP y dos con sistema de Mac, que las hace mejor para el trabajo que las dos primeras.</li> <li>• La comunicación vía telefónica con el departamento puede tener una limitante al contar con una sola línea para dos personas.</li> <li>• Se debe dejar constancia de cualquier suceso o anomalía con el equipo técnico en transmisión para el siguiente turno así se toman medidas ante lo sucedido.</li> <li>• Optimiza el tiempo para la realización de la programación, pero puede fallar si surge algún problema con la red.</li> <li>• Es el más frecuente a utilizar, sin embargo puede tener fallas al perder la señal de internet.</li> <li>• Muestra una debilidad al no tener un rigor en el proceso de entrega el producto.</li> </ul>

*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

## **1.5. Radiografía del Canal.**

### 1.5.1. FODA.

#### 1.5.1.1. Fortalezas.

Comunicación solida entre los colaboradores del departamento, es decir no existe variante o malas interpretaciones de la información.

Comunicación constante entre el personal, esto por los cambios que pueden surgir de último momento se mantiene una buena comunicación.

Disposición de los colaboradores para realizar sus actividades.

#### 1.5.1.2. Oportunidades.

Mejorar la comunicación en el departamento con Centro de producción.

Crear una mejor fluidez en la entrega de programas y spot.

Mejorar el tiempo para la recepción de los materiales.

#### 1.5.1.3. Debilidades.

Cambios constantes dentro de la programación, que afecta lo que ya se ha planifico con anterioridad.

Una comunicación débil con el departamento de Centro de producción. De quien recibe el producto final de los programas locales que forman parte de la programación.

#### 1.5.1.4. Amenazas.

Una débil coordinación con el departamento de Centro de producción en la entrega de productos.

Poca planificación del tiempo en la elaboración de los proyectos audiovisuales

Caer en un reprís de algún programa al no tenerlo a tiempo el producto para su transmisión.

Depender de terceros para la realización de programas, en el caso de conductores e invitados.

## **CAPITULO II**

### **2. Plan de comunicación.**

“Plan de comunicación interna de Canal 27, el canal de la esperanza, para fortalecer los procesos en la entrega de productos audiovisuales al departamento de Programación y transmisión”

El plan de comunicación es un proyecto en el que se organiza y planifica una serie de actividades de cualquier tipo para alcanzar determinados resultados y objetivos. En un proyecto se da un conjunto de actividades concretas, interrelacionadas y coordinadas en tres sí, que se realizan con el fin de resolver problemas. Este plan permitirá trazar una línea que determinará los pasos que se realizarán en el departamento de Programación y transmisión de Canal 27, para fortalecer la comunicación existente del departamento con el departamento de Centro de producción.

#### **2.1. Antecedentes comunicacionales.**

El departamento de Programación y transmisión, planifica y calendariza la programación del canal, del producto enlatado como las películas, series, es decir lo que adquiere de terceros, así mismo es el que recibe los programas producidos localmente, por el departamento de Centro de Producción, siendo este con el que más contacto tiene.

En dicho departamento no existe algún documento en que se evidencie la implementación de un plan de comunicación para mejorar sus procesos comunicativos de este departamento.

#### **2.2. Objetivos de Comunicación.**

##### **2.2.1. Objetivo General.**

Consolidar los procesos de comunicación existentes del departamento de Programación y transmisión, con el departamento de Centro de Producción.

##### **2.2.2. Objetivo específico.**

Fortalecer los medios de comunicación existente entre el departamento de Programación y transmisión con el departamento de Centro de Producción.

Reforzar los procedimientos en la entrega de productos audiovisuales de Centro de Producción a Programación y transmisión.

Elaboración de material de apoyo para los procesos de: entrega de materiales audiovisuales, formatos de video y manejo de los medios de comunicación.

### **2.3. Público objetivo.**

Personal interno de Canal 27, productores y departamento de Programación y transmisión.

### **2.4. Mensaje.**

*El trabajo en equipo hace que los sueños se cumplan.*

### **2.5. Estrategia.**

Para solventar la necesidad de fortalecer la comunicación existente entre el departamento de Programación y transmisión con el departamento de Centro de Producción y así mejorar los procesos en la entrega de programas y/o spot, se realizará una campaña informativa, con la que se pretende recordar los lineamientos que se deben de seguir para la entrega de los materiales audiovisuales, reforzar los estándares de calidad en los productos audiovisuales, fortalecer los medios de comunicación entre los departamentos, para un mejor manejo de los materiales en la planificación de la pauta del canal.

Dentro de esta campaña se realizará una charla con el objetivo de recordar los pasos que se deben de seguir para la entrega de materiales audiovisuales, los estándares que deben de tener los productos audiovisuales digitales previos a ser entregados, para poder fortalecer estos conocimientos, se realizará material de apoyo de los procedimientos en la entrega, controles de calidad y lineamientos en el uso de los medios de comunicación, dicho materiales podrán ser utilizado para la capacitación de futuros productores y colaboradores del canal.

#### **2.5.1 Manual de procedimientos en la entrega de productos al departamento de Programación y transmisión.**

Este material tiene como objetivo reforzar los procesos existentes en la entrega de los productos audiovisuales, es decir la línea flujo que debe seguir los materiales, los pasos que deben de realizarse son del conocimiento de los departamentos en mención, estos pasos no se encuentran plasmados de forma impresa, son conocimientos que se han ido

trasladando del más antiguo al más nuevo de manera informal, sin que exista algún material elaborado al que se pueda consultar.

El contenido del mismo se enfoca fortalecer este proceso, siendo el productor o realizador el encargado de proporcionar los materiales para la elaboración de programas y/o spots al editor, revisión del material, tiempo de duración del programa, rotulación de DVCAM, llenado de formulario de entrega, tiempo de entrega del producto final a Programación y transmisión.

#### 2.5.2 Manual de estándares de los productos audiovisuales.

El objetivo de este manual, es recordar los estándares que deben de tener los productos audiovisuales que se elaboran en el canal, de acuerdo al equipo que se utiliza y posteriormente ser transmitidos en el canal, esta información se transmite de forma informal, sin que exista material impreso o digital que pueda ser consultado.

El contenido del mismo se enfoca en recordar y fortalecer, los conocimientos del formato del video, aspecto del video, formato de audio, la estructura que deberá tener el material al grabar un programa en DVCAM, (barra, slate con información del programa, presentación y contenido del programa, espacio en negro), duración del programa en DVCAM, si es de una hora o media hora, rotulación de DVCAM y estuche del mismo.

Se realizará una reunión especial para hacer la entrega a Dirección Ejecutiva y Producción General de Canal 27, El número de impresiones será de acuerdo a la cantidad de productores y de los jefes del departamento de Programación y transmisión, o bien como estime Dirección Ejecutiva.

#### 2.5.3. Instructivo de trabajo: uso de los medios internos de comunicación entre departamentos.

Reforzar los medios de comunicación que se utilizan para la notificación y confirmación, solicitud de materiales al departamento de Programación y transmisión, siendo estos el correo electrónico interno del canal, el uso de llamadas telefónicas. Para determinar los pasos a seguir se realizará un instructivo de trabajo, que reforzara los pasos de este proceso. El instructivo tendrá dos puntos a tratar, el alcance y objetivos, y descripción de pasos.

El mismo tratará de la forma en que se notificará al departamento sobre la entrega de materiales audiovisuales en formato digital (spots, capsulas y otros), la entrega de programas en DVCAM, o para la solicitud de materiales. De esta manera se formalizará la comunicación de este proceso a través del instructivo.

#### 2.5.4. Charla informativa: inducción de manuales.

La reunión tiene como objetivo recordar los pasos en la entrega de los materiales audiovisuales de Centro de Producción al departamento de Programación y transmisión, estos son de conocimientos de ambos departamentos, pero se tiene de forma informal, esta información al no tenerla en un documento impreso o digital, no se tiene presente a totalidad, en la charla se presentará el manual de procedimientos, control de calidad y uso de medios de comunicación entre departamentos, se llevara a cabo en la sala de reuniones de productores, con el personal de canal 27.

## 2.6. Acciones de comunicación.

<b>Acción 1</b>	
<b>Manual de procedimientos, entrega de productos audiovisuales</b>	
A qué estrategia responde	Campana Informativa
Problema	Falta de material impreso o digital, de los procesos de comunicación, entrega de productos audiovisual (programas y/o spot) al departamento de Programación y transmisión.
Producto	Elaboración de manual de procedimientos para la entrega de materiales audiovisuales, de Centro de producción a Programación y transmisión.
Objetivo comunicacional	Fortalecer el proceso de comunicación entre el depto. De Programación y transmisión con el departamento de Centro de Producción.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Colaboradores del departamento de Programación y transmisión, Centro de Producción
Medio de difusión	Impreso y digital.
Tabla de contenido de manual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción.</li> <li>2. Objetivo del manual.</li> <li>3. Alcance</li> <li>4. Descripción breve de funciones</li> <li>5. Jerarquía y funciones en el proceso de entrega de productos audiovisuales.</li> <li>6. Procedimiento en la entrega de productos audiovisuales</li> <li>7. Solicitud de materiales a videoteca.</li> </ol>

*Elaborado por: epeista Estaban Chamorro, agosto 2017*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ENTREGA DE PRODUCTOS  
AUDIOVISUALES AL  
DEPARTAMENTO DE  
PROGRAMACIÓN Y TRANSMISIÓN



*Manual de procedimientos, elaborado por epesista Esteban Chamorro, agosto 2017*

<b>Acción 2</b> <b>Formulario de entrega de materiales audiovisuales</b>	
A qué estrategia responde	Campaña Informativa
Problema	Procesos de entrega de productos audiovisual (programas y/o spot) al departamento de Programación y transmisión.
Producto	Elaboración de formulario para la entrega de materiales audiovisuales, de Centro de producción a Programación y transmisión.
Objetivo comunicacional	Fortalecer el proceso de comunicación entre el depto. De Programación y transmisión con el departamento de Centro de Producción.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Colaboradores del departamento de Programación y transmisión, Centro de Producción
Medio de difusión	Impreso y/o digital.
Formulario de entrega de materiales audiovisuales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fecha de entrega de material.</li> <li>2. Nombre de productor o realizador.</li> <li>3. Nombre del programa.</li> <li>4. Fecha de transmisión.</li> <li>5. Duración de programa.</li> <li>6. DVCAM no. De programa.</li> <li>7. Nombre de quien recibe.</li> </ol>

*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

<b>BOCETO DE FORMULARIO DE ENTREGA DE MATERIALES AUDIOVISUALES</b>		
Fecha de entrega	Nombre del productor o realizador	Nombre del programa y/o spot
Fecha de transmisión	Duración de programa y/o spot	DVCAM no. De programa
Quien recibe:		

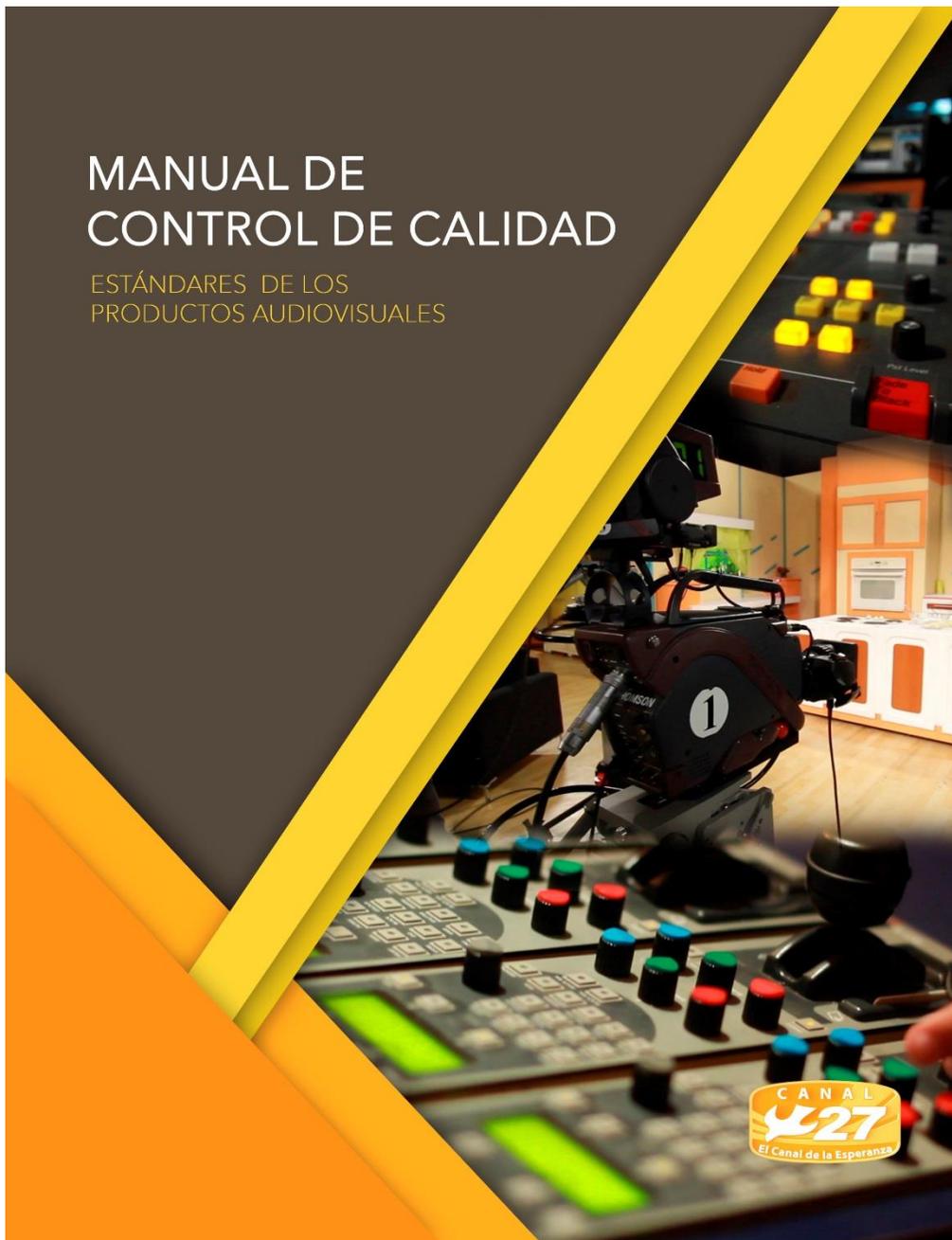
*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

<b>Acción 3</b>	
<b>Manual de Control de Calidad, estándares en los productos audiovisuales</b>	
A qué estrategia responde	Campaña Informativa
Problema	Falta de material impreso o digital, al que se pueda consultar para los procesos de comunicación, entrega de productos audiovisual (programas y/o spot) al departamento de Programación y transmisión.
Producto	Elaboración de manual de procedimientos para estándares en materiales audiovisuales, (formato de video y audio, aspecto de video...).
Objetivo comunicacional	Fortalecer el conocimiento de los estándares en los productos finales producidos, sistema de video, formato de video, formato de audio.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Colaboradores del departamento de Programación y transmisión, Centro de Producción
Medio de difusión	Impreso y digital.
Tabla de contenido de manual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción.</li> <li>2. Objetivo del manual.</li> <li>3. Alcance.</li> <li>4. Formatos de video y audio.</li> <li>5. Formatos de videos.</li> <li>6. Formato de audio.</li> <li>7. Formato de sistemas de video NTSC</li> </ol>

*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

# MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD

ESTÁNDARES DE LOS  
PRODUCTOS AUDIOVISUALES



*Manual de control de calidad, elaborado por epesista Esteban Chamorro, agosto 2017*

<b>Acción 4</b> <b>Instructivo de usos de medios de comunicación</b>	
A qué estrategia responde	Campaña Informativa
Problema	Notificación y confirmación de entrega de material audiovisual (programas y/o spot) al departamento de Programación y transmisión.
Producto	Instructivo de notificación en la entrega de materiales (programas, spot, capsulas etc.) a Programación y transmisión.
Objetivo comunicacional	Fortalecer el uso de los medios internos de comunicación entre departamentos de canal 27.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Colaboradores del departamento de Programación y transmisión, Producción
Medio de difusión	Impreso y digital.
Contenido del instructivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción.</li> <li>• Alcance y objetivo.</li> <li>• Descripción de actividades.</li> <li>• Pasos en la comunicación interna.</li> </ul>

*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

# Instructivo de trabajo

Uso de los medios de comunicación internos  
entre departamentos

Correo electrónico y teléfono



*Portada de instructivo, elaborado por epesista Esteban Chamorro, agosto 2017*

<b>Acción 5 Charla Inductiva de manuales</b>	
A qué estrategia responde	Campaña informativa
Problema	Entrega de material audiovisual (programas y/o spot) al departamento de Programación y transmisión.
Producto	Charla informativa
Objetivo comunicacional	Recordar el proceso de entrega de materiales audiovisuales y control de calidad en los productos audiovisuales.
Tipo de mensaje	Informativo, inductivo
Público objetivo	Colaboradores del departamento de Programación y transmisión.
Medio de difusión	Charla, espacio sala de reuniones

*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

CHARLA INDUCTIVA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	
Actividad	Objetivos
Charla inductiva de los manuales de procedimientos.	Fortalecer los conocimientos existentes en los procesos de comunicación a nivel interno de Canal 27, entre los departamentos de Programación y transmisión con Centro de Producción, en la entrega de productos audiovisuales.

*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

Hora	3:00 p.m.
Lugar	Sala de reuniones 3er nivel.
Expositor	Epesista Esteban Chamorro
Temas	Manual de procedimientos en la entrega de productos audiovisuales a Programación y transmisión. Manual de estándares de materiales audiovisuales. Instructivo de uso de medios de comunicación, uso de correo interno y llamada telefónica.

*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

<b>Acción 6 Charla Inductiva de manuales</b>	
A qué estrategia responde	Campaña informativa
Problema	Entrega de material audiovisual (programas y/o spot) al departamento de Programación y transmisión.
Producto	Charla informativa
Objetivo comunicacional	Recordar el proceso de entrega de materiales audiovisuales y control de calidad en los productos audiovisuales.
Tipo de mensaje	Informativo, inductivo
Público objetivo	Colaboradores del departamento de Centro de Producción.
Medio de difusión	Charla, espacio sala de reuniones

*Elaboración propia*

CHARLA INDUCTIVA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	
Actividad	Objetivos
Charla inductiva de los manuales de procedimientos.	Fortalecer los conocimientos existentes en los procesos de comunicación a nivel interno de Canal 27, entre los departamentos de Programación y transmisión con Centro de Producción, en la entrega de productos audiovisuales.

*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

Hora	3:00 p.m.
Lugar	Sala de reuniones 3er nivel.
Expositor	Epesista Esteban Chamorro
Temas	Manual de procedimientos en la entrega de productos audiovisuales a Programación y transmisión. Manual de estándares de materiales audiovisuales. Instructivo de uso de medios de comunicación, uso de correo interno y llamada telefónica.

*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

## CAPITULO III

### 3. Informe de Ejecución.

#### 3.1. Proyecto desarrollado.

Plan de comunicación para el fortalecimiento de la comunicación interna de canal 27, el canal de la esperanza, en el departamento de Programación y transmisión con el departamento de Centro de producción.

##### 3.1.1. Financiamiento.

Para llevar a cabo la ejecución de este proyecto, se realizaron materiales de apoyo para los procesos de control de calidad y entrega de productos audiovisuales, para lo cual se realizaron dos impresiones, una por cada manual, que fueron entregados a Dirección Ejecutiva. La entrega para los que integran los departamentos de Centro de producción y el departamento de Programación y transmisión se realizó de forma digital en formato PDF, a través del correo electrónico. En un 95.4% de estos gastos fue absorbido por parte del epesista. El 4.6% restante del gasto fue cubierto por el canal.

##### 3.1.2. Presupuesto.

Cant.	Detalle	P. unitario Q.	Total Q.	Financiamiento
	Honorarios asesoría profesional	3500.00	3500.00	Epesista
3	Diseño de portadas de materiales	300.00	900.00	Epesista
2	Impresión de manuales	36.00	72.00	Epesista
15	Impresión de Instructivo	7.25	108.75	Canal
15	Refacciones	12.00	180.00	Canal
2	Capacitador, charlas informativas	750.00	1500.00	Epesista
TOTAL DEL PROYECTO			Q6,260.75	

*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

Financiamiento	Monto Q.
Canal	288.75
Epesista	5972.00

### 3.1.3. Beneficiarios.

Beneficiarios	Beneficio
Primarios Personal del departamento de Programación y transmisión	Se mejora el tiempo de entrega de los productos audiovisuales para su transmisión. Los productos audiovisuales mejoran en su calidad.
Secundarios Productores de Centro de producción, y editores	Se fortalecen los conocimientos en existentes en los estándares de los productos audiovisuales y en los procesos de entrega de productos tanto para los productores como para editores.

*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

### 3.1.4. Recurso Humano.

Para la realización del presente proyecto se contó con el apoyo de los departamentos de Edición, Centro de producción y Programación y transmisión, para poder realizar los materiales que sirvieron para reforzar los procesos en la entrega de productos audiovisuales.

Personal	Cargo	Actividad
Ervin Caal	Jefe de edición	Apoyo en el desarrollo del contenido del manual de control de calidad.
Sergio Tum	Editor	Consulta en los estándares de los productos audiovisuales para el manual de control de calidad.
Luis Fernando López Morales	Asistente de programación	Apoyo en la elaboración del contenido para el manual de procedimientos, entrega de productos audiovisuales.
Ervin Giovanni Valenzuela Juárez	Asistente de transmisión	Apoyo en la elaboración del contenido para el manual de procedimientos, entrega de productos audiovisuales.
Erick Esquit	Productor	Apoyo en la elaboración del contenido para el manual de procedimientos, entrega de productos audiovisuales.

*Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

### 3.1.5. Área geográfica de acción.

La realización del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura, se llevó a cabo en el edificio de Canal 27, El canal de la esperanza, ubicado en Carretera Vieja a Antigua Guatemala, 2da. Calle 23-70, Zona 1 de Mixco.

## 3.2. Estrategias y acciones desarrolladas.

### 3.2.1 Estrategia.

Campaña informativa, elaborar manuales de procedimientos y control de calidad.

### 3.2.2. Objetivo comunicacional.

Proporcionar material de apoyo que refuerce los conocimientos existentes, para la mejora en los procesos de entrega y control de calidad de los productos audiovisuales, y pueda ser utilizado para consulta o como material para capacitar nuevo personal.

### 3.2.3. Descripción.

Se elaboraron dos manuales, los cuales contienen información sobre los procesos en la entrega y controles de calidad de los productos audiovisuales, para la mejora en estos procesos. Se reforzó el uso de los medios de comunicación internos del canal, en el uso del correo electrónico y las llamadas telefónicas entre departamentos.

### 3.2.4. Acciones desarrolladas:

#### Acción 1

Elaboración de manuales (control de calidad y entrega de productos audiovisuales, instructivo de trabajo).

Elaboración de instructivo de uso de medios internos de comunicación.



*Revisión de manuales e instructivo de trabajo por la Directora Ejecutiva del Canal con el epesista Esteban Chamorro, como parte del proyecto de EPSL. Agosto 2017*

## Acción 2

Entrega de los manuales a Dirección Ejecutiva del canal.



*Entrega de manuales realizados por epesista Esteban Chamorro, como parte del proyecto de EPSL a Directora Ejecutiva de Canal 27, M.A. Nancy Ortiz. Agosto 2017*

## Acción 3

Charla inductiva de manuales.



*Charla inductiva de manuales e instructivo de trabajo por parte del epesista Esteban Chamorro como parte del proyecto de EPSL a personal de Edición, Centro de producción, Dirección Ejecutiva y al departamento de Programación y transmisión. Agosto 2017*



*Charla inductiva de instructivo de trabajo por parte del epesista Esteban Chamorro como parte del proyecto de EPSL a personal de Edición, Centro de producción, Dirección Ejecutiva y al departamento de Programación y transmisión. Agosto 2017*



*Charla inductiva de manuales e instructivo de trabajo por parte del epesista Esteban Chamorro como parte del proyecto de EPSL a personal de Edición, Centro de producción, Dirección Ejecutiva y al departamento de Programación y transmisión. Agosto 2017.*

### 3.3. Cronograma de actividades.

Actividad	Junio				Julio				Agosto
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1
Elaboración de material de apoyo: manual de procedimiento para la entrega de materiales audiovisuales, manual de estándares de productos audiovisuales e instructivo de usos de medios de comunicación internos.									
Propuesta de diseño de material impreso (manual).									
Impresión de material impreso (manual de procedimientos y control de calidad de materiales audiovisuales)									
Entrega de manuales a Dirección Ejecutiva.									
Charla inductiva de manuales Manual de procedimientos, manual de control de calidad e instructivo de trabajo.									
Charla inductiva de manuales Manual de procedimientos, manual de control de calidad e instructivo de trabajo.									

Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017

### 3.4. Control y seguimiento.

Estrategia	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
<p>Campaña informativa: Manuales de procedimientos, control de calidad e instructivo de trabajo</p> <p>Objetivo: Reforzar los conocimientos en el manejo de los productos audiovisuales, en los controles de calidad y entrega de los mismos, reforzar el uso de los medios de comunicación.</p>	<p>Departamentos que participaron en la charla: Del departamento de Centro de producción, seis recibieron la charla. Dos editores y el jefe de Editores. Dos colaboradores de programación y transmisión, Productor general y su asistente. La Directora ejecutiva. Un total de 14 personas.</p>	<p>“La elaboración de los manuales servirán para la inducción de nuevo personal, ampliar su conocimiento con los términos que se manejan en televisión y para los departamentos a los cuales aplican estos manuales servirán para tener los parámetros que se deben tomar cada vez que se elaboren los productos audiovisuales para el canal” <i>M.A. Nancy Ortiz, Directora Ejecutiva.</i></p>
		<p>“La implementación de estos manuales soluciona en gran parte las necesidades de mantener la calidad de nuestro material en los estándares que requiere la televisión, este puede ser el inicio de una serie de documentos que nos lleven a reforzar la capacidad de editores y productores del canal, alcanzando una profesionalización” <i>Mario Enrique, productor.</i></p>
		<p>“Estos manuales han reforzado nuestro desempeño laboral, es puntual en la delegación de responsabilidades, en la entrega de materiales, mejorando el tiempo de entrega de los diferentes productos, estos manuales se garantiza que todos manejemos la misma información” <i>Erick Esquit, productor.</i></p>

Elaborado por: epesista Estaban Chamorro, agosto 2017

### 3.5. Check List de acciones

Actividad	Realizada	No realizada	Descripción
Elaboración de Manuales: Procedimientos: entrega de productos y control de calidad.	X		Se realizó el diseño y la diagramación de los manuales, se imprimió un manual de cada uno para Dirección Ejecutiva, para los colaboradores se les compartió en digital
Elaboración de instructivo de trabajo.	X		Elaboración de diseño y diagramación, se entregó a Dirección Ejecutiva impreso, para los colaboradores se realizó en digital.
Entrega de manuales a Dirección Ejecutiva del Canal.	X		Se realizó la entrega de manuales e instructivo de trabajo a M.A. Nancy Ortiz, Directora ejecutiva.
Formulario de entrega de productos audiovisuales.		X	Se consideró como opción al inicio del proyecto, al entrar en vigencia los manuales, se establece la ruta de entrega y la persona responsable de entregar los productos, siendo que es una sola persona que recibe al igual quien entrega, establecido en el manual de procedimientos en la entrega de productos, se considera poco viable la elaboración del formulario.
Charla inductiva de manuales e instructivo de trabajo	X		Se contó con la presencia de la Directora Ejecutiva y el Productor general, así mismo con productores, editores y personal de Programación y transmisión

Elaborado por: *epesista Estaban Chamorro, agosto 2017*

## **Conclusiones.**

Los resultados obtenidos en esta investigación, se logró detectar que en Canal 27 no existe material de apoyo que garantice que todos los productos tengan las mismas características. Por lo que se determinó que es necesario reforzarlo a través de la elaboración de este tipo de material, enfocado en los estándares de calidad y los procesos de entrega. Así mismo

La estrecha relación que mantiene Centro de producción con el departamento de Programación y transmisión, requiere que exista una buena comunicación, con el refuerzo del manejo de los medios internos de comunicación, con la implementación de un instructivo de trabajo enfocado al uso de los mismos.

Es importante que la entrega de los productos audiovisuales se pueda realizar en un tiempo prudencial, garantizando la revisión de los programas que serán transmitidos que estos cumplirán con los estándares que se establecen en Canal 27.

## **Recomendaciones.**

Los manuales deben de ser actualizados de acuerdo al cambio de la televisión análoga a la señal digital, ya que algunos de los procesos perderán vigencia con este cambio de tecnología.

Para garantizar que los productos estarán a tiempo para su última revisión en el caso de los programas pregrabados se recomienda que cualquier programa que esté por salir al aire, pueda tener como mínimo dos programas pregrabados antes de ser transmitido el primero de la temporada.

Para reforzar la comunicación interna, se considera buscar una nueva herramienta que pueda ser institucionalizada para el canal, que pueda ser utilizada en el teléfono móvil que permita la transferencia de archivos y pueda ser de rápida entrega para garantizar que cualquier información que se necesite transmitir a los colaboradores llegará de forma efectiva.

## Bibliografía.

- Berganza Conde, Rosa y Ruiz San Román, José A. (2005) Investigar en Comunicación, Guía práctica de métodos y técnicas de investigación social en Comunicación. España, McGraw-Hill Interamericana de España, S.A.U.
- Bonilla Castro, Elssy, Hurtado Prieto, Jimena y Jaramillo Herrera Christian, (2009) La Investigación, Aproximaciones a la construcción del conocimiento científico. México, Alfaomega
- Centro Regional de Información y Documentación del Principado de Asturias, (2002) “Cómo elaborar un proyecto”. Cuaderno de Orientación no.17. España. 1ra edición.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández-Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar, (2006) “Metodología de la investigación”. México, McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México 4ta. Edición.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández-Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar, (2014) “Metodología de la investigación”. México, McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México. 6ta. Edición.
- Mercado, Salvador (2008) ¿Cómo hacer una tesis? Licenciatura, Maestría y Doctorado. México, Editorial Limusa S.A. 4ta edición.
- Piloña Ortiz, Gabriel Alfredo, (2008) “Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación”. 7ma. Edición.
- Unicef, (2006) “Elaborando proyectos de comunicación para el desarrollo” Cuadernillo no. 2, 1era. Edición.

## **Glosario de términos**

### **Antecedentes**

Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores. I, 7

### **Audiovisuales**

Se dice especialmente de métodos didácticos que se valen de grabaciones acústicas acompañadas de imágenes ópticas. 1, I, II, III, 3, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 26, 27, 28, 29, 30, 33, 34, 35, 36

### **Campaña**

Conjunto de actos o esfuerzos de índole diversa que se aplican a conseguir un fin determinado. 16

### **Comparativo**

Dicho de una cosa, que compara o sirve para hacer comparación., 11

### **Consolidar**

Dar firmeza y solidez a algo. 2. Reunir, volver a juntar algo quebrado o roto, de modo que quede firme. 15

### **Contexto**

Entorno lingüístico del que depende el sentido de una palabra, frase o fragmento determinados. 6

### **Cualitativo**

Pertenciente o relativo a la cualidad. 6

### **Diagnóstico**

Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza. I, II, 1, 7, 42, 44, 47

### **Disensos**

Conformidad de las partes en disolver o dejar sin efecto el contrato u obligación entre ellas existente. 11

### **DVCAM**

es una solución profesional que incluye funciones de sincronización de audio mejores, además de una mayor fiabilidad (la cinta se desplaza más rápido y esto contribuye a la corrección de errores de la cinta). 17, 18, 21

## **Entrevista estructurada**

realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). 7

## **Entrevistas**

Proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objeto de obtener información fidedigna y confiable. 6, 7, 9, 10, 11, 42

## **Estrategia**

En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. 16, 30, 34

## **expresión**

Manifestación de los afectos y de las emociones por medio de la gesticulación. 7

## **Flujo**

Acción y efecto de fluir. 1, 16

## **Inducción**

Mover a alguien a algo o darle motivo para ello. Probocar o causar algo. 8, 18, 34

## **Instructivo**

Que instruye o sirve para instruir. 17, 24, 26, 27, 28

## **Instrumento**

Cosa o persona de que alguien se sirve para hacer algo o conseguir un fin. 7, 9

Manual

Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia. 16, 17, 19, 22, 26, 27, 33

## **Método**

Procedimiento para alcanzar un objetivo. Proceso lógico para lograr un objetivo. 6

## **Objetivo**

Pertenciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir., 1, 4, 6, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 26, 27

## **Observación**

Consiste en examinar determinadamente los diferentes aspectos de un objeto o de un proceso, con el fin de percibir, registrar y sistematizar sus características. 8, 9, 13

## **Opinión**

Juicio o valoración que se forma una persona respecto de algo o de alguien. 7

## **Pauta**

Espacio dentro de la programación de tv. para transmitir publicidad pagada. 11, 16, 42, 43, 45, 47, 48

## **Plan**

Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra. 1, I, 15, 28

## **Post-producción**

Es la etapa última del proceso del proyecto audiovisual, donde se ensambla y estructura el proyecto final. 3

## **Pre-producción**

Es toda la planificación previa a realizar un proyecto audiovisual, tomando en cuenta cada uno de los elementos que intervendrán en la elaboración de la grabación. 3

## **Procedimiento**

Método de ejecutar algunas cosas. 6, 33

## **Producción**

fase donde se ejecuta todo lo planificado en en la pre-producción, en cuanto a la grabación y rodaje. I, II, III, 3, 12, 14, 15, 19, 21, 28, 29, 36, 43

## **Productor**

Persona u organización encargada de organizar todos los elementos que intervienen en una producción. 3, 29, 34, 35

## **Recolección**

Acción y efecto de recolectar. 6

## **Técnicas**

Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte. 6

## Anexos

Modelo de la encuesta.

Cuestionario de la entrevista.

1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para canal 27?

2. ¿Cuánto tiempo tiene de desempeñar el cargo que ocupa actualmente dentro de canal 27?

3. ¿Conoce con exactitud las atribuciones de su cargo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. Describa las atribuciones de su cargo.

5. ¿Conoce los medios de comunicación que se utilizan para transmitir la información que le ayudara a desempeñar su cargo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6. Mencione los medios de comunicación que se utilizan para facilitar la información que se relaciona con el desempeño de sus atribuciones.

7. ¿Cómo considera la comunicación dentro del departamento entre los compañeros con relación a las labores a realizar dentro del área de su trabajo?

8. ¿La información para hacer su trabajo le llega a tiempo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

9. ¿Su trabajo se ha visto afectado en algún momento por la falta de información para realizar alguna actividad?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

10. ¿Se realizan reuniones de trabajo en su departamento para informar sobre nuevos procedimientos o cambios en la realización de tareas asignadas?

11. ¿Cada cuánto se realizan estas reuniones?

12. ¿Con qué departamento tiene más comunicación?

13. ¿Cómo considera la comunicación con este departamento?

14. ¿Qué medio utiliza para comunicarse con este departamento?

Transcripción de entrevistas.

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



**Lugar y fecha:** 28 de febrero 2017, Mixco.  
**Entrevistado(a):** Gloria Eugenia González Castellanos

**Entrevistador:** *Esteban Chamorro*  
**Puesto:** Directora de programación  
Encargada de adquisición de materiales.

### **Introducción**

La siguiente entrevista tiene como propósito realizar un diagnóstico en comunicación interna para conocer cómo se dan los procesos de comunicación y los medios que se utilizan entre los colaboradores del departamento de Programación y transmisión de Canal 27, el canal de la esperanza.

#### **1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para canal 27?**

*Mmm... vamos a ver... directamente en el canal 17 años*

#### **2. ¿Cuánto tiempo tiene de desempeñar el cargo que ocupa actualmente dentro de canal 27?**

*17 años, es que 25 tengo en el Ministerio con el canal.*

#### **3. ¿Conoce con exactitud las atribuciones de su cargo?**

Sí   X                        No       

#### **4. Describa las atribuciones de su cargo.**

Bueno la, elaboración de pauta diaria de programación, y... la adquisición de los materiales, la revisión y censura de los materiales, llevar el control de, ahí sí que del departamento y del departamento de transmisión.

#### **5. ¿Conoce los medios de comunicación que se utilizan para transmitir la información que le ayudara a desempeñar su cargo?**

Sí   X                        No       

#### **6. Mencione los medios de comunicación que se utilizan para facilitar la información que se relaciona con el desempeño de sus atribuciones.**

Podría ser por mail. Muy de vez en cuando una llamada telefónica, pero es mínima.

#### **7. ¿Cómo considera la comunicación dentro del departamento entre los compañeros con relación a las labores a realizar dentro del área de su trabajo?**

Bueno aquí dentro del departamento si nos comunicamos,

#### **8. ¿La información para hacer su trabajo le llega a tiempo?**

Sí                             No   X  

No me llega por decir a tiempo la información sino cuando ya ha sucedido algo va.

Por lo regular, a veces un día antes, o inclusive hay veces que el mismo día nos dicen se va a cambiar esto por va a pasar tal y tal cosa.

9. **¿Su trabajo se ha visto afectado en algún momento por la falta de información para realizar alguna actividad?**

Sí   X        No \_\_\_\_\_  
Aja...

10. **¿Se realizan reuniones de trabajo en su departamento para informar sobre nuevos procedimientos o cambios en la realización de tareas asignadas?**

Mmm... Cuando lo amerita si se hacen las reuniones, para hacer cambios en procedimientos verdad, pero por lo regular trabajamos bastante diríamos así independientes porque cada quien ya tiene sus tareas asignadas.

11. **¿Cada cuánto se realizan estas reuniones?**

Son eventuales.

12. **¿Con qué departamento tiene más comunicación?** Departamento de producción.

Aja, pero por ejemplo ellos hacen toda su planificación, pero no nos incluyen a nosotros, sino que como que fuera aparte ya solo nos dan por decir la instrucción de hacer tal y tal cosa, ellos no, tal vez, no saben que tengo yo programado, por ejemplo que fuera un estreno o algo y llega a coincidir que hacen el cambio y me lo dicen por ejemplo un día antes entonces ahí ya se arma un conflicto.

13. **¿Cómo considera la comunicación con este departamento?**

Eeeh... Yo si siento muy pobre la comunicación, porque por ejemplo cuando van a realizar un programa en vivo o una nueva producción, por lo regular somos los últimos en enterarnos cuando deberíamos de ser uno de los primeros por la elaboración de la pauta.

14. **¿Qué medio utiliza para comunicarse con este departamento?**

Pues eeeh... como repito casi no me comunico con ellos, porque supuestamente tendrían ellos que mandarnos a nosotros por escrito la información de lo que hayan planificado, pero... a veces lo hacen, pero lo hacen muy tarde, con muy poco, poco tiempo de cuándo se va a llevar el evento.

**Lugar y fecha:** Guatemala 24 de febrero,

**Entrevistador:** Esteban Chamorro

**Entrevistado(a):** Luis Fernando López Morales

**Puesto:** Jefe de transmisión y asistente de programación.

### **Introducción**

La siguiente entrevista tiene como propósito realizar un diagnóstico en comunicación interna para conocer cómo se dan los procesos de comunicación y los medios que se utilizan entre los colaboradores del departamento de Programación y transmisión de Canal 27, el canal de la esperanza.

**1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para canal 27?**

Estoy por cumplir 16 años, mmmjum.

**2. ¿Cuánto tiempo tiene de desempeñar el cargo que ocupa actualmente dentro de canal 27?**

Aproximadamente 13 años.

**3. ¿Conoce con exactitud las atribuciones de su cargo?**

Sí  X  No \_\_\_\_\_

**4. Describa las atribuciones de su cargo.**

Eehh... Yo me encargo de todo lo que es la revisión del material, hablando del área de programación verdad, estamos hablando de revisar todo el material enlatado, todo lo que entra, se supervisa, si hay algo que necesita edición yo mismo lo edito, se masteriza el producto final para ser trasladado a transmisión. Y hablando de transmisión, soy el encargado de que todo marche, en el área, tanto en el equipo humano como en el equipo físico. Que las máquinas funcionen, que los muchachos estén trabajando en sus turnos verdad. Estamos a cargo de todo lo que es la salida final, todo lo que el televidente ve al aire. Responsable de gráficos, video, audio, ya que es la salida final del área de transmisión.

**5. ¿Conoce los medios de comunicación que se utilizan para transmitir la información que le ayudara a desempeñar su cargo?**

Sí  X  No \_\_\_\_\_

Pues básicamente vienen directamente así a mi persona, por lo mismo por el cargo que estoy desempeñando, es poco lo que mi jefe, en este caso Gloria me indica a mí, casi por lo general toda la comunicación viene directamente de otros jefes de áreas verdad. La comunicación es por correos electrónicos o vía telefónica.

**6. Mencione los medios de comunicación que se utilizan para facilitar la información que se relaciona con el desempeño de sus atribuciones.**

Llamadas telefónicas y correos electrónicos. Como ella es mi jefa en el área de Programación, pero yo vengo siendo el jefe de Transmisión, que es donde la mayoría se aboca, se aboca conmigo.

**7. ¿Cómo considera la comunicación dentro del departamento entre los compañeros con relación a las labores a realizar dentro del área de su trabajo?**

Ok. Dentro del departamento pues, debe ser una buena comunicación verdad, porque dependemos como bien te decía que es el producto final, no se puede cometer errores.

Dentro del departamento considero tener un... un 98 % de comunicación deberíamos de alcanzar el 100 %, es una cosa mínima quizás en la que se puede... Ahora lo que es fuera hablando de otros jefes de áreas, si es un poco deficiente, te estaría hablando de un 50 o 60% verdad, a veces hay cosas que se asumen, verdad cuando debería de haber una comunicación palpable verdad, tanto verbal

**8. ¿La información para hacer su trabajo le llega a tiempo?**

Sí \_\_\_\_\_ No  X

Eehh... No te soy muy sincero que en los 16 años que llevo, eehh... aprendido mucho, a trabajar si lo queremos ver así, bajo presión o trabajos de última hora verdad, a esta altura no me asusta que me pidan algo para dentro de dos minutos verdad.

**9. ¿Su trabajo se ha visto afectado en algún momento por la falta de información para realizar alguna actividad?**

Sí  X  No \_\_\_\_\_

Exactamente, porque como departamento se planifica mis actividades, y te hablo de edición, de revisar, estar al tanto del material lo de los muchachos, entonces el que a mí me vengán a pedir algo de última hora, lo tengo que cubrir verdad, porque para eso estamos. Entonces lo que hace atrasa mis actividades verdad.

**10. ¿Se realizan reuniones de trabajo en su departamento para informar sobre nuevos procedimientos o cambios en la realización de tareas asignadas?**

Eehh... lo tenemos , eeh directamente que yo te diga por ejemplo nos reunimos los días lunes sería mentirte verdad, días específicos, pero como bien te decía la comunicación del departamento sí, cualquier cosa, cualquier novedad, eh tanto como Giovanni como Gloria y yo somos las personas que debemos de tener la misma información verdad, cualquier información que recibimos hay que pasarla inmediatamente, (ósea) tratamos de tener eso para que en mi ausencia , en la ausencia de Giovanni, todos sepamos qué es lo que se tiene que hacer o que cambios han habido.

**11. ¿Cada cuánto se realizan estas reuniones?**

No, no es específico, de hecho acá por la información que entra, todos los días hay cambios verdad, la pauta ya está hecha por ejemplo, se trabaja quincenal o hasta mensual y hay cambio de última hora.

**12. ¿Con qué departamento tiene más comunicación?**

Fíjate que es con todos, te estoy hablando de productores, con todos los productores, islas de edición verdad, porque es la comunicación es el material que nos envían, entonces tenemos que estar pendiente de que todo lo que se realizó quede en el departamento para ser transmitido, pero si te puedo decir que con la mayoría de departamentos.

**13. ¿Cómo considera la comunicación con este departamento?**

Como te decía, ese es bastante... pobre, si lo queremos ver así verdad, yo te daría un 50% de comunicación, osea hay comunicación pero a veces la comunicación no es completa verdad, como te digo solo se asume, si es de una isla de edición asume que el productor ya nos dijo algo, cuando no ha sido así verdad, o el productor asume de que ya nos pasaron tal material cuando el editor aun, por ejemplo ni lo ha terminado

**14. ¿Qué medio utiliza para comunicarse con este departamento?**

Ok. Yo te soy sincero, prefiero hacerlo personalmente verdad, así bajar a las islas de edición o con los productores porque a veces mandar un correo no es muy, con mucha fidelidad, porque a veces hay personas que por el mismo trabajo no revisan sus correos a veces yo caigo en eso verdad.

**Lugar y fecha:** Guatemala 24 de febrero 2017  
**Entrevistado(a):** Ervin Giovanni Valenzuela Juárez  
videoteca.

**Entrevistador:** Esteban Chamorro  
**Puesto:** Asistente de programación y

### **Introducción**

La siguiente entrevista tiene como propósito realizar un diagnóstico en comunicación interna para conocer cómo se dan los procesos de comunicación y los medios que se utilizan entre los colaboradores del departamento de Programación y transmisión de Canal 27, el canal de la esperanza.

**1. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para canal 27?**

Tengo aproximadamente 6 años.

**2. ¿Cuánto tiempo tiene de desempeñar el cargo que ocupa actualmente dentro de canal 27?**

Dos años

**3. ¿Conoce con exactitud las atribuciones de su cargo?**

Sí  No

**4. Describa las atribuciones de su cargo.**

Bueno las atribuciones de mi cargo, la primera sería, emm... mantener lo que es parte de la programación de lo que se maneja en el área de transmisión. Es todo lo que se maneja en material enlatado, está bajo mi responsabilidad de poder se lo transmitir al área de transmisión.

Cada día se tiene que estar manteniendo la programación de un día anterior (un día adelantado) esto quiere decir que si hoy es miércoles, yo tengo que pasar por lo menos hoy en la tarde la programación del día jueves.

Verificar que los spot que se estén transmitiendo durante el día sean los que se esté pautando, hacemos lo que es una pauta de spot, también verdad, para que se tenga un control de los spot que tienen que llevarse a cabo durante la semana o durante el día. Como promos, como días... eventos que se van a realizar en el canal.

Otras de las atribuciones es verificar que todo el material de programación este totalmente rotulados, identificado en el área que tiene que ir, n la estantería donde tiene que ir. Tengo la responsabilidad de los jóvenes de transmisión, el que cualquier falla técnica falla técnica que pueda suceder, cualquier problema de señal, de audio.

Otra de las que también tengo a cargo es la revisión de pauta, ya que en ciertos casos existe lo que es un cambio de programación, entonces esa asignación yo la tengo, el poder a ser el cambio.

Pues tengo también

**5. ¿Conoce los medios de comunicación que se utilizan para transmitir la información que le ayudara a desempeñar su cargo?**

Sí  No

Entrevistado asentó la cabeza como señal que si los conoce

**6. Mencione los medios de comunicación que se utilizan para facilitar la información que se relaciona con el desempeño de sus atribuciones.**

Correo electrónico, teléfono y verbal verdad, también que son los tres medios que manejamos comúnmente verdad.

**7. ¿Cómo considera la comunicación dentro del departamento entre los compañeros con relación a las labores a realizar dentro del área de su trabajo?**

Si hablo propiamente de mi área, es un área muy comunicativa, porque tenemos que estar informados tanto mi jefa, como mi segundo jefe, respecto a la información que vamos a manejar, digamos que no puede existir un desvío de comunicación, por lo mismo que el departamento de programación es el encargado de tener toda la información tanto de los programas y como los spots que están saliendo al aire. Entonces tenemos que tener una exactitud y una buena comunicación para tener la misma información y que si en cierto momento nos llegaran a preguntar a cualquiera de los tres podamos decir la misma información y no caer en, en diversas versiones del tema que se vaya a preguntar, una muy buena comunicación, dentro de mi departamento. Ahora si ya generalizo fuera, hace un poquito falta de comunicación, ya sea por un correo, vía telefónica o verbalmente verdad, si existe a veces una falta de comunicación.

**8. ¿La información para hacer su trabajo le llega a tiempo?**

Sí \_\_\_\_\_ No  X

La verdad es que, yo por lo mismo que creo pauta de spot, tengo que estar esperando, digamos, hablemos de la hora laboral a las 18:00, tengo que estar pendiente que spot son los que me van a avisar.

**9. ¿Su trabajo se ha visto afectado en algún momento por la falta de información para realizar alguna actividad?**

Sí  X  No \_\_\_\_\_

Una falta, digamos de comunicación y eso mismo afecta a que tengo que esperar que caer en un reprís verdad eso también suele pasar.

**10. ¿Se realizan reuniones de trabajo en su departamento para informar sobre nuevos procedimientos o cambios en la realización de tareas asignadas?**

Si, eh... mi jefe, el jefe del departamento de transmisión, tratamos la manera si no se puede hacer una reunión personal con todo el equipo por lo menos hacerles una llamada telefónica, y hacerle ver los cambio o lo que va acontecer, para que ellos ya estén preparados cuando ellos vengán a sacar su turno verdad.

**11. ¿Cada cuánto se realizan estas reuniones?**

Estas reuniones, probablemente se pueden hacer cada, una o dos veces, cada tres meses, no es tan usual poderlas hacer.

**12. ¿Con qué departamento tiene más comunicación?**

Ya mi departamento como el área de programación tiene más comunicación, es con los editores y productores, ya que nosotros somos tanto los que recibimos, programas pregrabados, programas en vivo, spots, promos de los programas, y todo lo que se maneja externo, pero lo que se maneja externo, pues

comúnmente tenemos un orden o trabajamos cronológicamente en un calendario para no tener un error en los programas, entonces tenemos más comunicación internamente con los productores, realizadores, productores generales, asistentes de productores y editores verdad, que son los que más comunicación tienen con nosotros por el material que se transmite.

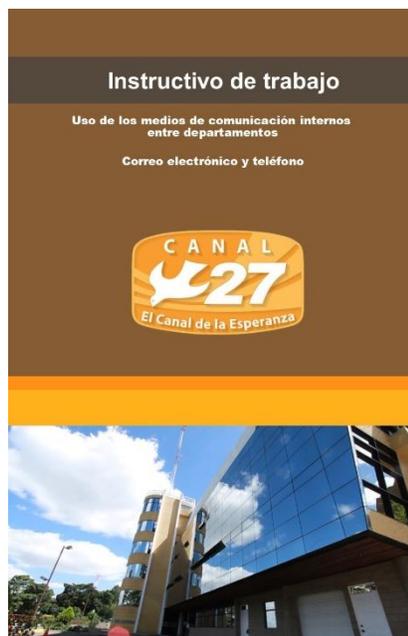
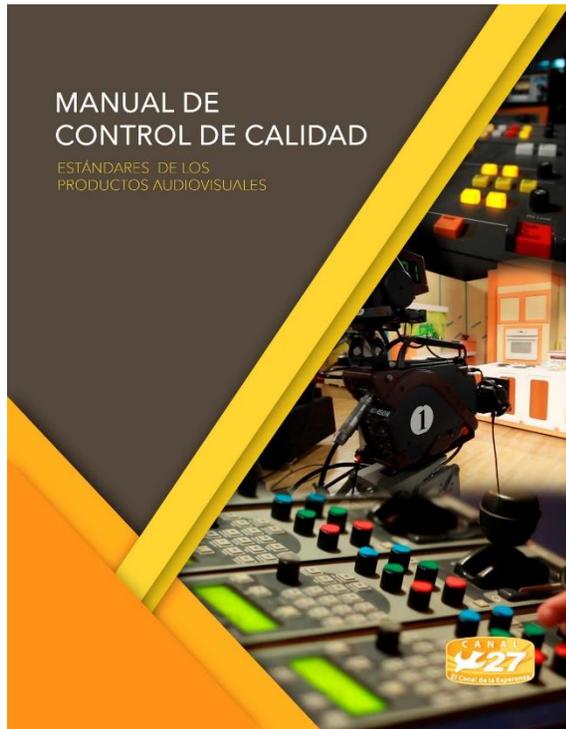
**13. ¿Cómo considera la comunicación con este departamento?**

A veces sí, tratamos la manera que si la comunicación, si sea muy directa y estable verdad, por lo mismo que se está manejando al aire son programas y no podríamos caer en te doy una información después porque ese después puede llegar a afectarnos en la programación verdad, entonces si nos afecta un poco la falta de comunicación segura verdad.

**14. ¿Qué medio utiliza para comunicarse con este departamento?**

Con estos departamentos manejamos lo que es teléfono verdad, el teléfono local entonces, es el medio en que nos podemos comunicar, en cierto momento pues algunos productores o realizadores de los programas nos mandan un correo electrónico es inusual, es casi raro la vez en que nos pueden mandar un correo más que vía telefónica es más accesible más rápido donde podemos comunicar y pues tenemos tomar nota, en mi caso tengo que tomar nota de lo que ellos me informan en agenda para llevar un orden de lo que me están dando a conocer, la información que tengo que trasladar, entonces el medio más usual es el teléfono.

## Portada de Manuales.



Portada de instructivo, elaborado por epesista

## Cotización de impresión de manuales.

COTIZACIÓN NO.	A-12,041
FECHA	28/06/2017
COTIZACIÓN VÁLIDA POR	7 días hábiles
TIEMPO DE ENTREGA	De 01 a 05 Días
FORMA DE PAGO	Efectivo
PREPARADA POR	Pablo Villeda



CONTÁCTENOS, S.A.  
NIT. 4436888-7

**CLIENTE** Esteban Chamorro

**TELÉFONO**

**E-MAIL** stvjazz@gmail.com

**CELULAR**

CANT.	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	TOTAL
15	Manuales impresión digital full color tiro y retiro tamaño carta de 19 paginas, 4 paginas por hoja tamaño horizontal en papel bond engrapados.	Q 36.00	Q 540.00
20	Manuales impresión digital full color tiro y retiro tamaño carta de 19 paginas, 4 paginas por hoja tamaño horizontal en papel bond engrapados.	Q 36.00	Q 720.00

La variación del color del trabajo puede ser +/- 5% • Forma de pago: 50% de anticipo y 50% contra entrega  
Una vez firmada la cotización, esta puede ser tomada como orden de compra y el cliente acepta los diseños como artes finales.

**NOTA**

Si al momento de recibir el material hay cambios de las especificaciones cotizadas, el valor de esta cotización está sujeto a revisión.

Firma de Aceptado

Fecha

2473-8095 // 4740-6809

cotizaciones@lastminute.net.gt

www.lastminute.net.gt



Guatemala 03 de marzo de 2017

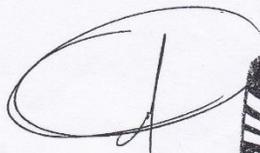
Lic. Luis Pedroza  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente.

Respetable Licenciado.

Canal 27, El Canal de la Esperanza ha tenido a bien recibir su solicitud para que el estudiante **Esteban Isaías Ajquiy Chamorro** con carné No.**200820875** pueda realizar su Práctica Profesional Supervisada en esta institución, dicha solicitud ha sido evaluada y autorizada.

Se le permite al estudiante realizar un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar una estrategia que ayude al Proceso de Comunicación Interno / Externo de Canal 27, así mismo se le facilitará el material correspondiente para la ejecución de su diagnóstico y se autoriza la supervisión del Ejercicio Profesional -EPS- en esta institución.

Atentamente,



M.A. Nancy Ortiz  
Directora Ejecutiva  
Canal 27, El Canal de la Esperanza  
[nortiz@canal27.org](mailto:nortiz@canal27.org)  
Tel. 2421-3400 ext. 1434



**DIRECCIÓN  
EJECUTIVA**

Listado de Asistencia a charla inductiva de manuales.



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



Charla inductiva.

Inducción de Manual de procedimientos: Entrega de productos audiovisuales al departamento de Programación y transmisión. Instructivo de uso de medios de internos de comunicación.

Epesista: Esteban Isaías Ajiqiy Chamorro. Carne: 200820875 Fecha: 04.08.17

Nombre y apellido	Departamento	Firma
Julio González	Centro de Producción	
MARIA FERNANDA Leiva.	Centro de Producción	
Carlos Ayala	Edición	
Eron Cool	edición	
Gloria González	Programación	
Mario Enriquez	Producción	
Eduardo Arias	Centro de Producción	
Geovanni Dardón	Prod. gral.	
ERIK Esquivel	Centro de Producción	
Geovanny Valenzuela.	Programación	

Vobo.   
MA Nancy Ortiz  
  
DIRECCIÓN EJECUTIVA



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



Charla inductiva.

Inducción de Manual de procedimientos: Entrega de productos audiovisuales al departamento de Programación y transmisión. Instructivo de uso de medios de internos de comunicación.

Epesista: Esteban Isaías Ajuquy Chamorro. Carne: 200820875 Fecha: 09-08-17

Nombre y apellido	Departamento	Firma
ESTER ADIRAIL Manzón López	CENTRO de Producción	
Angel Jonathan Henriquez Aquino	centro de producción	
Nancy Ortiz	Dir. Ejecutiva	
JOSÉ OSWALDO SIAM CHOB	Edición	

Vo.Bo.

M.A. Nancy Ortiz

CANAL  
27  
El Canal de la Esperanza  
DIRECCIÓN  
EJECUTIVA



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



Charla inductiva.

Inducción de Manual de control de calidad: Estándares de los productos audiovisuales. Instructivo de uso de medios de internos de comunicación

Epesista: Esteban Isaias Ajquiy Chamorro. Carne: 200820875 Fecha: 04.08.17

Nombre y apellido	Departamento	Firma
Julio González	Centro de Producción	
Maria fernanda leiva	CENTRO DE PRODUCCION	
Carlos Ayala	Edición	
Esun Coal	Edición	
Gloria González		Programación
Mario Enriquez	Producción	
Eduardo Arias	Centro de Producción	
Geovanni Dardón	Prod. gral.	
ERIK Escurt	Centro de Producción	
Giovanny Velazuela	Programación	

Vo.Bo.   
 M.A Nancy ortiz  
  
 DIRECCIÓN  
 EFICAZ



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



Charla inductiva.

Inducción de Manual de control de calidad: Estándares de los productos audiovisuales. Instructivo de uso de medios de internos de comunicación

Epesista: Esteban Isaías Ajquiy Chamorro. Carne: 200820875 Fecha: 04.08.17

Nombre y apellido	Departamento	Firma
Esteban Abarcail Monzón López	Centro de Producción	
Angel Jonathan Henríquez	centro de producción	
Jorge Osvaldo Siani Chub	EDICIÓN	

Vo. Bo.   
 M.A. Nancy Ortiz



Guatemala, 25 de agosto de 2017

M.A. Nancy Ester Ortiz Paredes  
Directora Ejecutiva  
Canal 27, El canal de la Esperanza

Estimada Directora Ortiz:

Por medio de la presente, hago constar que su servidor Esteban Isaías Ajquiy Chamorro estudiante de EPS de licenciatura identificado con No. de carné: **200820875** 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, realicé las propuestas de manuales y un instructivo de trabajo, para mejorar los procesos comunicativos entre los departamentos de Centro de producción con Programación y transmisión. Así mismo la impresión de los mismos, los cuales fueron entregados a Dirección Ejecutiva y presentados a los colaboradores de los departamentos de Centro de producción, Edición y Programación y transmisión.

Los manuales que se realizaron son los siguientes:

Manual de procedimientos: entrega de productos audiovisuales

Manual de control de calidad: estándares en los productos audiovisuales.

Instructivo de trabajo: usos de medios de comunicación interna

Estos manuales fue entregando y debidamente recibido por:

Realizado por,



Esteban Isaías Ajquiy Chamorro  
200820875  
Escuela de Ciencias de la  
Comunicación

Recibido por,



M.A. Nancy Ester Ortiz Paredes  
Directora Ejecutiva  
Canal 27, El canal de la Esperanza

**DIRECCIÓN  
EJECUTIVA**



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



Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017

**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

**Nombre del Alumno (a):** Esteban Isaías Ajquiy Chamorro

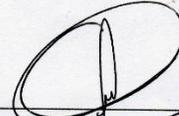
**No. Carné:** 200820875      **DPI:** 1646 54836 0101

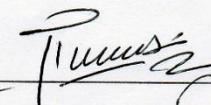
**Jefe o Encargado (a):** Master en Artes en Comunicación Organizacional,  
Nancy Ester Ortiz Paredes, Directora Ejecutiva.

**Institución o Empresa:** Canal 27, El Canal de la Esperanza

**Supervisor de EPSL:** Lic. Fernando Flores.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 05 / Al: 09	Junio	6	6	7	7	5	x	31hrs.
2	Del: 12 / Al: 16	Junio	6	6	7	6	5	X	30hrs.
3	Del: 19 / Al: 23	Junio	6	6	7	7	5	X	31 hrs.
4	Del: 26 / Al: 29	Junio	6	6	6	7	0	X	25hrs.
5	Del: 3 / Al: 7	Julio	6	6	6	7	5	X	30hrs.
6	Del: 10 / Al: 14	Julio	6	7	7	6	5	X	31 hrs.
7	Del: 17 / Al: 21	Julio	7	6	7	6	5	X	31 hrs.
8	Del: 24 / Al: 28	Julio	6	6	7	6	6	X	31 hrs.
9	Del: 31 / Al: 4	Julio-agosto	6	7	6	6	5	X	30hrs.
10	Del: 7 / Al: 11	Agosto	6	7	6	6	5	x	30hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									300 hrs.

(f)   
M.A. Nancy Ortiz  
Directora Ejecutiva Canal 27  
  
**DIRECCIÓN EJECUTIVA**

(f)   
Lic. Fernando Flores  
Supervisor EPSL  
