

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



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE TV USAC”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por

SONIA ELIZABETH ALVAREZ ARIAS

200317256

Previo a portar el título de:

LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre 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:

M.A 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

TV USAC-267-2017

Guatemala, 13 de octubre de 2017

Licenciado
Luis Pedroza
Coordinador de EPS
Escuela Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista Sonia Elizabeth Álvarez Arias con número de carné: 200317256 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 Departamento de Producción cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 05 de Junio al 28 de Julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION DE TV USAC entregando el material respectivo y debidamente recibido por: Departamento de Producción

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,
"Id y enseñad a todos"


Lic. Tom Pavel Martínez
Coordinador General TV USAC





Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala 24 de octubre de 2017

Estudiante

Sonia Elizabeth Alvarez Arias

200317256

Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE TV USAC**. 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 ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licda. Sandra Nohermi Hernández y Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura

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



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

DEDICATORIA

- A DIOS** Por la vida y todas sus bendiciones, por permitirme culminar este momento tan especial en mi vida.
- FERNANDO:** Mi amado esposo, mi compañero de vida. Por tu amor, apoyo y sobre todo paciencia, por darme fortaleza e incentivarme día a día para seguir aun cuando he estado a punto de caer. Gracias mi amor...Este triunfo es de los dos. Te amo.
- A MI MADRE:** Ana Arias, gracias madre por haberme formado con buenos sentimientos, valores y hábitos; lo que me ha permitido salir adelante y ser una persona de bien, la quiero mucho mami.
- A MI PADRE:** Julio Alvarez, gracias padre por esforzarte día a día en cuidar de tu familia por enseñarme a dar lo máximo en todo lo que emprenda.
- A MIS HERMANOS:** Lizbeth Ileana, José Luis, Brenda Azucena y Jonathan Alexander son una bendición en mi vida disfrutar de su compañía y amor.
- A MI HIJA:** Gabriela Garcia, que bendición tenerte por ser el motor de mi vida que este triunfo te demuestre que todo se puede lograr teniendo perseverancia.
- A MIS SOBRINOS:** José Emanuel, Isi Abigail, Stephanie Priscila, Brithany Jazmin, que este logro sea un ejemplo para ustedes los quiero mucho.
- A MI FAMILIA:** Abuelita, Tíos, Tías, Primos, Primas. Gracias por su cariño.
- A MIS SUEGROS:** Tomas e Isabel Garcia, por incluirme en sus oraciones por su cariño y afecto que Dios los bendiga abundantemente.

AGRADECIMIENTOS

A la UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, donde me he forjado profesionalmente.

A la ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos con mi persona.

AI LIC. LUIS PEDROZA gracias por brindarme un apoyo oportuno y especial en este proyecto.

A MSc. SERGIO MORATAYA, agradecimiento especial por brindarme el espacio en nuestra querida ECC.

A LICDA. SANDRA HERNANDEZ, por su cariño apoyo y consejos en los momentos que lo necesite, gracias!

ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPITULO I	
1. DIAGNOSTICO	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO	1
1.1.1 Objetivo General	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
1.2. TV USAC, LA TELEVISIÓN ALTERNATIVA.....	1
1.2.1 Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2 Integración a Alianzas Estratégicas	1
1.2.3 Antecedentes	2
1.2.4 Departamentos.....	2
1.2.5 Misión.....	3
1.2.6 Visión	3
1.2.7 Objetivos Institucionales	4
1.2.8 Público Objetivo	4
1.2.9 Organigrama	5
1.3 METODOLOGÍA.....	6
1.3.1 Descripción del Método.....	6
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección	6
1.3.3 Cronograma del diagnóstico	8
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS	9
1.4.1 Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas	10
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN.....	15
1.5.1 Fortalezas	15
1.5.2 Oportunidades.....	15

1.5.3 Debilidades	15
1.5.4 Amenazas	15
CAPITULO II	
2. PLAN DE COMUNICACIÓN	16
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	16
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	16
2.2.1 Objetivo General	16
2.2.2 Objetivo Específicos.....	16
2.3 PUBLICO OBJETIVO	17
2.4 MENSAJE	18
2.5 ESTRATEGIAS	18
2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN	19
CAPITULO III	
3. INFORME DE EJECUCIÓN	21
3.1 PROYECTO DESARROLLADO.....	21
3.1.1 Financiamiento.....	21
3.1.2 Presupuesto	22
3.1.3 Beneficiarios	22
3.1.4 Recursos humanos	23
3.1.5 Área geográfica de Acción	23
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	24
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	28
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO	29
CONCLUSIONES.....	30
RECOMENDACIONES	31
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	32
BIBLIOGRAFÍA.....	35
GRÁFICAS	36

ANEXOS.....	37
Transcripción completa de Entrevistas.....	37
Modelo de la Encuesta.....	42
Vaciado de la Encuesta.....	43
Portada y Contraportada de la guía y su tabla de contenido.....	44
Esquema de Capacitaciones.....	45
Contenido de acciones.....	46
Fotos de Eventos Realizados.....	47
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada.....	48

RESUMEN

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:

Tv Usac la Televisión Alternativa

NOMBRE DEL PROYECTO:

“Estrategias para fortalecer la comunicación interna en el Departamento De Producción De Tv Usac”

OBJETIVOS DEL PROYECTO:

General:

- Presentar un plan de comunicación interna para el departamento de Producción de Tv Usac.

Específicos:

- Mejorar el clima laboral para un adecuado desempeño de las actividades cotidianas.
- Elaborar una guía práctica para mejorar la comunicación interna del departamento de producción de Tv Usac.
- Fortalecer la utilización de las redes sociales, correo electrónico, whats App y face book como herramienta interna para el traslado de información.

SINOPSIS DEL PROYECTO

Este documento de investigación se hizo con el afán de reforzar la comunicación interna y el clima laboral de los trabajadores de Tv Usac, así como fortalecer las herramientas ya existentes de comunicación para el buen desempeño de sus labores, logrando mejorar el clima organizacional, el trabajo en equipo y la implementación de una guía de procesos internos de comunicación

I. Introducción

Los problemas de comunicación dentro de las empresas son comunes pero pueden generar grandes pérdidas para las mismas, muchas veces se sabe decidir cuál es el medio más adecuado para transmitir los mensajes, por lo que debemos elegir el medio más eficaz para transmitir los mensajes y así evitar que este mismo pueda demorar en llegar a la persona responsable.

En un medio televisivo la comunicación interna debe ser fluida ya que se necesita trabajar en equipo entregar material a tiempo para su producción, ya que toda la información transmitida es de interés estudiantil y requiere que llegue a tiempo a la comunidad estudiantil. Es por ello que su falta afecta en el buen desempeño de sus actividades diarias.

Con el afán de mejorar la comunicación nace el interés por diagnosticar el nivel de comunicación dentro de un medio televisivo de comunicación, para evaluar las deficiencias y aciertos en la comunicación que permitirán procesos internos efectivos. Se analizó cuáles son las causas y efectos que existen al haber un déficit de comunicación y las soluciones que el medio podría aplicar para mejorar los problemas de comunicación interna.

Es importante el análisis de este tema debido a que cada empleado aporta trabajo al medio televisivo y tienden a la vez a influenciar en la comunicación con los demás por lo que se necesita el buen funcionamiento de la comunicación interna para generar un trabajo profesional reflejado a los televidentes del canal Universitario. Se presentan acciones que buscan crear nuevos procesos de comunicación que contribuyan al desempeño de los colaboradores y de la institución.

I. Justificación

Tv Usac es un medio televisivo sin fines de lucro que da cobertura a notas de las distintas unidades académicas de la Universidad, así como de entidades no lucrativas que buscan dar a conocer sus actividades.

Este proyecto tiene como finalidad mejorar las vías de comunicación existentes en el área. Implementando nuevos métodos de como difundir la comunicación a sus colaboradores, resolviendo así la falta de comunicación interna.

Según la investigación reflejada en el diagnóstico de comunicación se estableció qué se pierde la comunicación dentro de sus colaboradores, con ello se busca mejorar su comunicación interna, por medio de capacitaciones constantes al personal brindando mejores prácticas laborales y de trabajo en equipo.

Cómo apoyo a la institución se realizó un plan de comunicación interna que diera solución a la falta de comunicación existente dentro de la empresa, con lo cual se desarrollaron acciones tales como capacitaciones de trabajo en equipo, mejoramiento del clima organizacional y el rumbo, así como la elaboración de una guía práctica de comunicación que permita trasladar la información adecuadamente a las autoridades y por ultimo fortalecer el uso de las redes sociales como medio de trabajo.

La viabilidad de este proyecto está ligada a los aspectos económicos, financieros, humanos, tiempo y de información. Por tal motivo se concluye que nuestra investigación está basada en técnicas de investigación apropiadas para darle solución a dichos problemas.

CAPITULO I

DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL

1. DIAGNOSTICO

1.1 Objetivos del Diagnóstico

1.1.1 Objetivo General

Elaborar un Diagnóstico comunicacional para el departamento de Producción de Tv Usac.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar cuáles son las deficiencias en el proceso de comunicación.
- Establecer cuál es la situación actual de su comunicación interna.
- Determinar el conocimiento que tienen los empleados de las herramientas disponibles de la empresa para la comunicación.

1.2 Nombre de la Institución

Canal Tv Usac “La Televisión Alternativa”

1.2.1 Ubicación Geográfica

Se encuentra Ubicado en la 2 av. 12-40 zona 1 Parainfo Universitario.

1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas (si existen)

- **CEDECYD**

Es la dependencia institucional de la USAC que participa en los diferentes espacios de gestión del desarrollo seguro y desastres, a nivel nacional e internacional entre sus funciones sobresalen la de facilitar, promover y coordinar dentro de la Universidad de San Carlos de Guatemala la formación de recurso humano, producción de conocimiento y proyección académica a la sociedad a nivel nacional y regional.

Bajo el lema de “Por una Universidad Segura reduciendo el Riesgo a Desastres” se impulsa la sensibilización, organización, preparación, capacitación y educación de la comunidad universitaria impartiendo conferencias y talleres sobre la temática de reducción de riesgos a desastres, actividades que se llevan a cabo para lograr la preparación y sensibilización de los estudiantes san Carlistas sobre qué hacer antes durante y después de una emergencia.

1.2.3 Antecedentes o Historia

Ante la mayor necesidad de cobertura de la educación superior nacional, en 1990 en el período rectoral del Dr. Alfonso Fuentes Soria, la Universidad de San Carlos planteó dos ejes principales para el desarrollo universitario: la “Democratización de la Educación Superior” y el “Fortalecimiento de la Extensión Universitaria”. Dichas políticas permitieron proponer la creación del Canal de Televisión Universitario por lo que se presentó ante el Ministerio de Comunicaciones, Transporte y Obras Públicas, la solicitud de autorización de la frecuencia de salida para televisión. La misma fue asignada el 30 de Noviembre de 1990, según Acuerdo Ministerial 5-90. Sin embargo fue hasta el año 2001 cuando un grupo de voluntarios- Adhonorem- (estudiantes, autoridades y personas de televisión) trabajaron por más de seis meses para hacer realidad un año después la inauguración oficial del Canal de Televisión el 4 de abril del 2002. Fue así como se inició a transmitir en canal 33 UHF irradiando la señal al valle de la ciudad capital y municipios aledaños. En el año 2003, por decisiones de las autoridades universitarias sus estudios fueron trasladados al Paraninfo Universitario, 2da Av. 12-40 de la zona 1, desde donde opera en la actualidad.

1.2.4 Departamentos o Dependencias

- **Coordinador General:** El Coordinador general es el responsable de que se cumplan los objetivos de un evento, su función principal es dirigir y supervisar que el grupo cumpla con sus obligaciones.

- **Área Administrativa:** Verifican y coordinan el desarrollo de las actividades que inciden en la elaboración de actividades internas y externas, de este modo en la práctica el personal administrativo se desempeña como la mano derecha del Coordinador General.
- **Área Técnica:** Verifican que el equipo tales como memorias, cámaras, cables, micrófonos y baterías se encuentre en óptimas condiciones para su utilización así como supervisar la señal y cableados que se requieran.
- **Área de Producción:** Son los que dan forma a las ideas iniciales hasta convertirlas en proyectos audiovisuales. Diseñan la estructura de los programas así como los géneros abordados, el estilo de narración, aspectos de la composición visual, la transición de los segmentos y los valores de producción, sugieren los tipos de locaciones y la ambientación.
- **Área de Transmisión:** Clasifican todos los programas por tema, evento, modalidad y nacionalidad, buscándoles los mejores horarios para cada material.

1.2.5 Misión

Difundir la educación, ciencia, arte, cultura nacional e universal. Así como promover, conservar y difundir el arte guatemalteco en todas sus manifestaciones. Elevar el nivel espiritual de los guatemaltecos y contribuir a la solución de la problemática nacional.

1.2.6 Visión

Cubrir toda la república guatemalteca con contenido cultural y educativo de alta calidad, con orientación en los diversos aspectos del conocimiento y de la vida de los guatemaltecos, fomentando opinión con criterios realistas y una cultura democrática.

1.2.7 Objetivos Institucionales

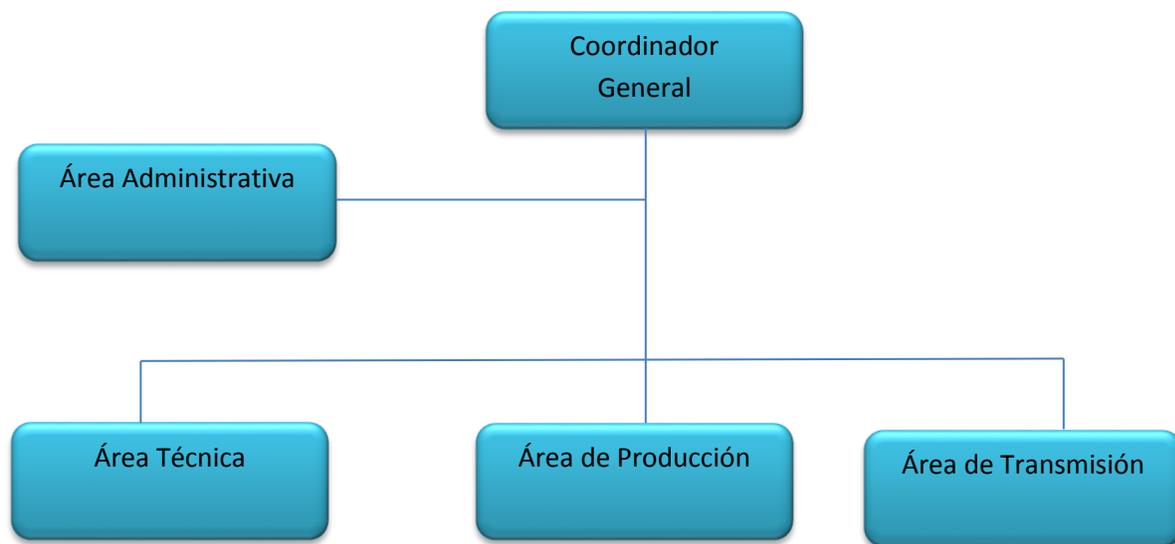
Fortalecer a la Universidad de San Carlos de Guatemala y a dependencias del Estado con un medio televisivo para la producción y difusión de programas de carácter educativo, cultural científico, formativo, orientador e informativo que le permita cumplir en forma eficaz sus fines fundamentales de docencia, extensión e investigación.

- Promover el desarrollo de la cultura e identidad nacional y la sensibilidad de los diferentes sectores de la población guatemalteca.

1.2.8 Público Objetivo (de la institución)

Actualmente no cuentan con esta información.

1.2.9 Organigrama (de la institución)



FUENTE: Tv Usac. “La Televisión Alternativa” /www.tvusac.com

1.3 METODOLOGIA

Se plantea un enfoque mixto de investigación “el proceso cuantitativo como el cualitativo son sumamente valiosos y han realizado notables aportaciones al avance del conocimiento de todas las ciencias. Así mismo se ha resaltado que ninguno es intrínsecamente mejor que el otro, que solo constituyen diferentes aproximaciones al estudio de un fenómeno y que la controversia entre las dos versiones ha sido innecesaria”. (Roberto Herandez Sampieri, 2006) pág. 752

1.3.1 Descripción del Método

“El enfoque mixto de la investigación implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema”. (Roberto Herandez Sampieri, 2006) página751. Se plantea la utilización del método mixto para determinar datos estadísticos y de análisis sobre el planteamiento del problema, es una combinación del método cualitativo y cuantitativo y permite crear investigaciones más profundas ya que se realiza en base a ambos criterios de investigación, según sampiere “se realiza partiendo de bases propias y sin establecer alguna creencia preconcebida”. (Roberto Herandez Sampieri, 2006) pág. 36

1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

El presente diagnóstico se ejecutó en base a la observación, la documentación, entrevistas estructuradas, y cuestionarios destinados a clasificar, procesar y analizar la información cuantitativa y cualitativa de Tv Usac. (Proceso de investigación, Carlos Sabino (1974) p.155)

La observación: Es un procedimiento por el cual recolectamos información para la investigación; es el acto de mirar algo sin modificarlo con la intención de examinarlo, interpretarlo y obtener conclusiones sobre ello.

Por lo tanto el método mixto de investigación permitió establecer la falta de comunicación interna obteniendo así la verdadera situación de Tv Usac.

El análisis: Es un examen detallado de una cosa para conocer sus características o cualidades, su estado y extraer conclusiones, que se realiza separando o considerando por separado las partes que la constituyen.

A través del análisis se transformó la comunicación y sus medios existentes de comunicación interna y su deficiencia a la hora de trasladar información en el departamento de producción

La entrevista: Reunión de dos o más personas para tratar algún asunto, generalmente profesional o de negocios.

Por medio de la entrevista se logró establecer los problemas de comunicación interna y establecer las deficiencias de la misma.

La documentación: Presentación de documentos para demostrar la verdad o falsedad de una cosa, sirven para ilustrar informar o aportar testimonios de una cosa.

Mediante la información proporcionada por el coordinador se realizaron cambios para mejorar su comunicación ya existente, mejorando así el clima laboral y fortaleciendo el trabajo en equipo.

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS (este ítem depende de la metodología)

1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

GRÁFICA 1



Fuente: Sonia Álvarez

Interpretación: Solo el 37% tiene claro cuáles son sus funciones y responsabilidades, todo el personal de una empresa debe tener bien claras cuáles son sus funciones dentro de la empresa y cuáles son sus límites de responsabilidad, la carencia de ambos debilita la comunicación interna.

GRÁFICA 2



Fuente: Sonia Álvarez

Interpretación: Más de la mitad del personal manifiesta no recibir la información de manera oportuna, es necesario que toda empresa cuente con canales establecidos para transmitir toda la información que requiera de traslado al persona. .

GRÀFICA 3



Fuente: Sonia Álvarez

Interpretación: Más del 50% manifestó no recibir la información a tiempo, si la información no es transmitida a tiempo quedan trabajos sin poder realizarse.

GRÀFICA 4



Fuente: Sonia Álvarez

Interpretación: Solo el 24% está conforme con la comunicación entre compañeros, lo cual muestra que hay descontento entre el personal.

GRÀFICA 5



Fuente: Sonia Álvarez

Interpretación: El 61% indica que no se cuenta con dicho método sin embargo es de suma importancia que toda empresa se involucre junto con su personal sobre temas.

GRÀFICA 6



Fuente: Sonia Álvarez

Interpretación: El 89% del personal informa que no se les capacita, toda empresa debe contar con un plan de capacitaciones constantes al año para desarrollar las habilidades del personal en el desempeño de sus labores cotidianas.

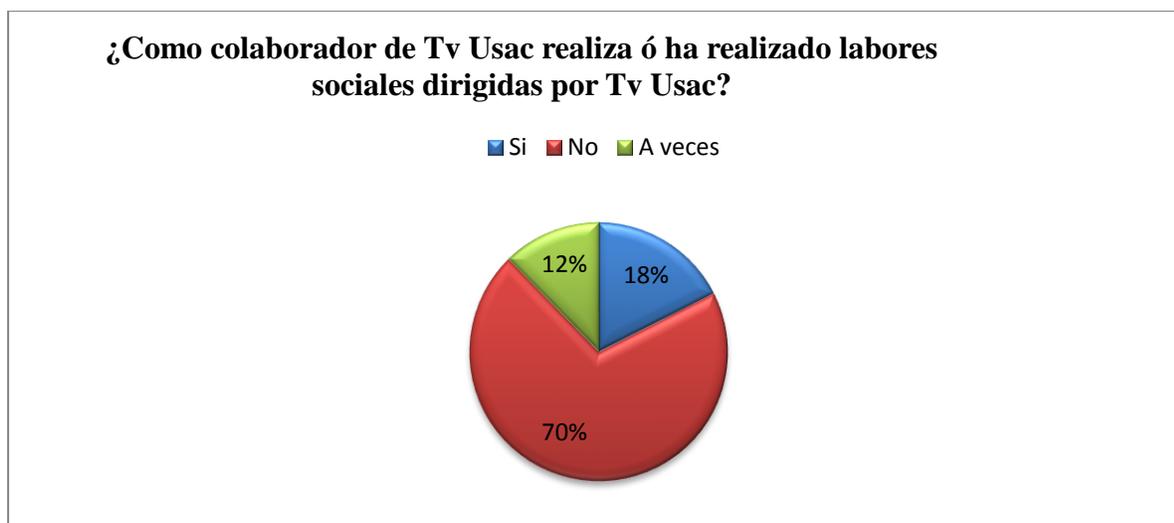
GRÀFICA 7



Fuente: Sonia Álvarez

Interpretación: Solo el 6% indica que si cuenta con áreas de recreación, es sumamente importante realizar actividades recreativas para el personal ya conlleva a fortalecer el trabajo en equipo y la importancia del mismo.

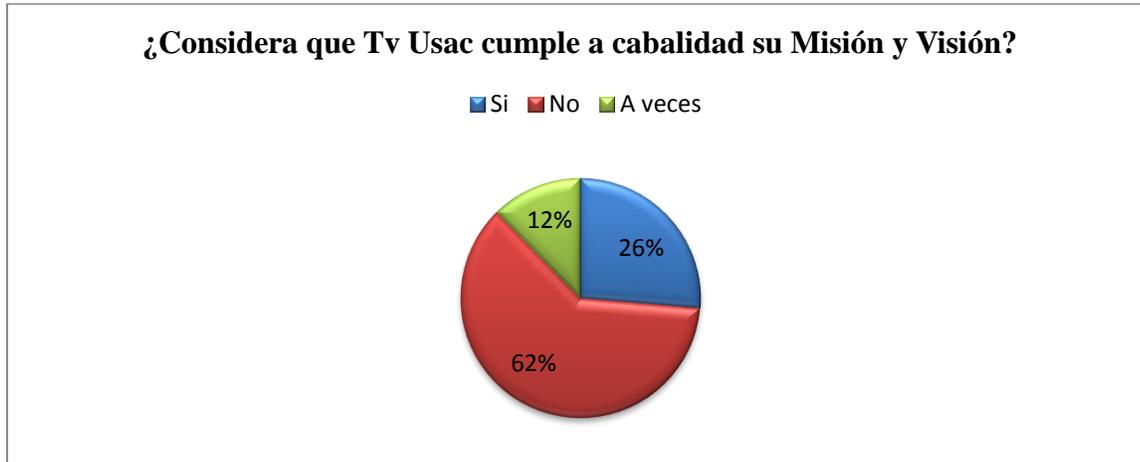
GRÀFICA 8



Fuente: Sonia Álvarez

Interpretación: El 18% indica haber realizado este tipo de actividades, el resto del personal no han sido involucrados en ellas pero muestran deseo de poder ser partícipes de dichas actividades sin embargo no han sido tomados en cuenta.

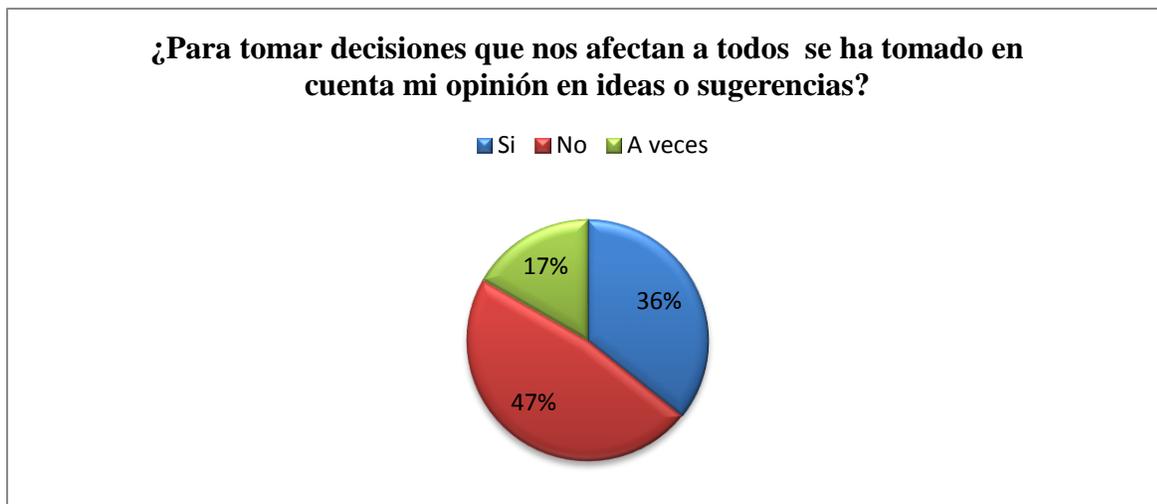
GRÀFICA 9



Fuente: Sonia Álvarez

Interpretación: Más de la mitad del personal indica que no se cumple a cabalidad con la misión y visión de la empresa, toda empresa debe cumplir con su misión y visión ya que estos son el fundamento de la empresa es su función.

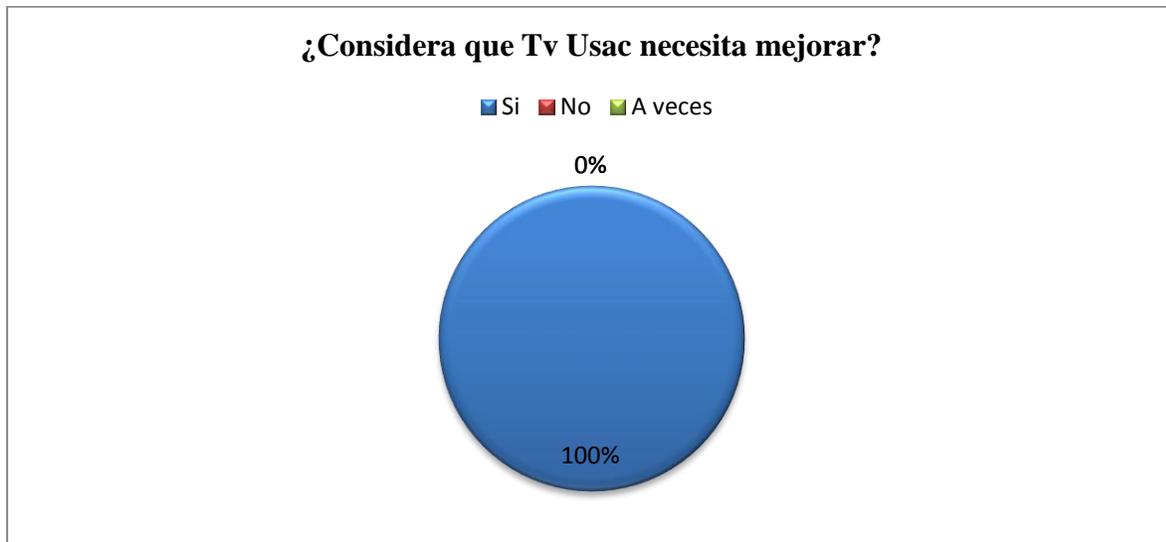
GRÀFICA 10



Fuente: Sonia Álvarez

Interpretación: El 36% indica que si se le toma en cuenta con temas relacionados a mejoras laborales, sin embargo más de la mitad de la empresa muestra no estar satisfecho ya que no se les toma en cuenta para la toma de decisiones y son temas que les afectan a todos.

GRÀFICA 11



Fuente: Sonia Álvarez

Interpretación: En esta ultima de forma unánime indican que tanto su área de trabajo como la empresa en sí necesita mejorar ya sea en uno y otro tema que les afectan a gran parte de sus miembros, lo cual muestra que hay falta de comunicación interna y que afecta a gran parte de su personal.

1.5 RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1 Fortalezas

- Cuanta con Personal Altamente Capacitado en temas comunicacionales.
- Cuenta con un sistema de cómputo de alta tecnología.
- Cuenta con material audiovisual que posee gran aceptación en su comunicación externa.

1.5.2 Oportunidades

- Tener una política comunicacional interna con otros canales alternativos.
- Diseñar medidas presupuestarias para mejorar su sistema de comunicación.
- Creación de nuevos métodos para transmitir la información.

1.5.3 Debilidades

- Muestra un bajo índice de trabajo en equipo.
- No cuenta con una guía o manual de procedimientos.
- Mínimo interés en los medios actuales de comunicación.
- Carecen de un método para transmitir su información interna.
- Deficiente Clima laboral.

1.5.4 Amenazas

- No cuentan con presupuesto
- Falta de definición sobre su grupo objetivo
- Carecen de un cronograma actualizado

CAPITULO II

2. Plan de Comunicación

2.1 Antecedentes Comunicacionales

La importancia de la comunicación interna se denota cuando observamos las ventajas múltiples que se derivan del buen uso de ella, tanto para la empresa, como para el personal, el uso de la comunicación interna mejora la productividad, mejora la relación personal del personal y cambia las actitudes de los mismos. La investigación en curso propone un material para disminuir la falta de comunicación interna en el departamento de producción de Tv Usac y fortalecer su imagen a la fecha no existen más información.

2.2 Objetivos de Comunicación

2.2.1 Objetivo General

Presentar un plan de comunicación interna para el departamento de Producción de Tv Usac.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Mejorar el clima laboral para un adecuado desempeño de las actividades cotidianas.
- Elaborar una guía práctica para mejorar la comunicación interna del departamento de producción de Tv Usac.
- Fortalecer la utilización de las redes sociales, correo electrónico, whats App y face book como herramienta interna para el traslado de información.

2.3 Público Objetivo

La investigación está elaborada para los 20 trabajadores del área de producción de Tv Usac.

- **Aspectos demográficos:**

Escolaridad	Licenciados en ciencias de la comunicación, oficinistas y aficionados a la comunicación.
Genero	Hombres y Mujeres
Edad	28 a 50 años de edad
Ingresos	De 5,000 a 12,000
Ciclo familiar	Solteros, divorciados, casados y casados con hijos
Clase social	Clase media alta
Origen étnico	Hispánico

- **Aspectos geográficos:**

Región	Ciudad Capital y sus municipios
Urbana-rural	Urbana
Clima	Templado
Área de estadística	20 Trabajadores

- **Aspectos pictográficos:**

Personalidad	Seguros de sí mismos
Estilo de vida	Amantes de buen gusto
Religión	Libre expresión de culto

2.4 Mensaje

“La Televisión Alternativa” Tv Usac un medio no lucrativo que busca resaltar las actividades de la Universidad de San Carlos de Guatemala y todas sus unidades académicas.

2.5 Estrategias

- Mejorar el clima laboral para un adecuado desempeño de las actividades cotidianas.

Se impartieron charlas de trabajo en equipo que permitan el mejor desempeño de las labores entre los colaboradores, el rumor con su eliminación permitirá una comunicación par fluida, clima organizacional celebración de los cumpleaños y separadores para dar a conocer la institución.

- Elaborar una guía práctica para mejorar la comunicación interna del departamento de producción de Tv Usac.

Todo el personal podrá hacer uso de ella para saber cómo formular sus preguntas, como trasladar la información, que debe contener la información y sobre todo autoevaluarse y que conozcan que error están realizando al trasladar la información de la forma en la que la hacen.

- Fortalecer la utilización de las redes sociales, correo electrónico, whats App y face book como herramienta interna para el traslado de información.

Se implementó la creación de un grupo de whats App para informar que deben revisar su correo o la página por información importante que se ha trasladado y se les envía una copia para que indiquen que están enterados.

2.6 Acciones de Comunicación

Acción No. 1	
A qué estrategia responde la acción	Mejorar el clima laboral para un adecuado desempeño de las actividades cotidianas.
Problema	Falta de comunicación interna
Producto	Capacitaciones de trabajo en Equipo, El Rumor y el clima organizacional
Objetivo Comunicacional	Mejorar el clima laboral de Tv Usac
Tipo de Mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Impartido por el Lic. Walter Sánchez, Intecap consultor de información y capacitador

Acción No. 2	
A qué estrategia responde la acción	Elaborar una guía práctica para mejorar la comunicación interna en el departamento de Producción de Tv Usac
Problema	Falta de comunicación interna
Producto	Guía práctica de técnicas y procedimientos comunicacionales
Objetivo Comunicacional	Documentar al personal sobre procedimientos de comunicación interna
Tipo de Mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Se entregará una guía full color a cada empleado del departamento.

Acción No. 3

A qué estrategia responde la acción	Fortalecer la utilización de las redes sociales, correo electrónico, whats App y face book como herramienta interna para el traslado de información.
Problema	Falta de comunicación interna
Producto	Creación de grupal de Whats App como medio para reforzar los medios ya existentes de comunicación.
Objetivo Comunicacional	Fortalecimiento de las redes generalistas y especializadas
Tipo de Mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Interno
Medio de Difusión	Las redes sociales son parte de la esencia de las relaciones interpersonales de los empleados de Tv Usac.

CAPITULO III

3. Informe de Ejecución

El proyecto evidencia la falta de comunicación interna en el Departamento de Producción de Tv Usac. Por lo tanto se desarrollaron un programa de capacitaciones sobre el trabajo en equipo, el rumor y para mejorar el clima organizacional, así como una guía de práctica de comunicación interna para el departamento de producción de Tv Usac y fortalecer el uso de los medios ya existentes de comunicación.

3.1 Proyecto Desarrollado

El Proyecto se desarrolló en un periodo de aproximadamente 2 meses en los cuales se trabajó en las instalaciones de Tv Usac Paraninfo Universitario zona 1 realizando la práctica supervisada de 300 horas en donde se ejecutaron las estrategias y las acciones para el mejoramiento de la comunicación interna en el departamento de producción de Tv Usac.

Adicionalmente se brindó apoyo para cubrir las notas periodísticas del canal así como contribución se realizaron los spots publicitarios para las notas del nuevo noticiero del canal.

3.1.1 Financiamiento

El proyecto se desarrolló en Tv Usac la Televisión Alternativa bajo el financiamiento de la empresa, Epesista y Patrocinio.

Un 67% fueron asumidos por el Epesista, el 28% fue gestionado a través del Epesista como patrocinio y un 5% fue asumido por Tv Usac incluyendo el uso de mobiliario y equipo para las capacitaciones.

3.1.2 Presupuesto

Presupuesto				
cantidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
1	Asesoría Comunicacional	Q. 5,000.00	Q. 15,000.00	Epesista
1	Conferencista Charla No. 1	Q. 50.00	Q. 750.00	Epesista
1	Conferencista Charla No. 2	Q. 2,000.00	Q. 2,000.00	Patrocinio
1	Conferencista Charla No. 3	Q. 5,000.00	Q. 5,000.00	Patrocinio
20	Impresión de Diplomas de Participación	Q. 20.00	Q. 400.00	Empresa
60	Bifoliares	Q. 5.00	Q. 30.00	Empresa
20	Guías Practicas de Comunicación	Q. 35.00	Q. 700.00	Empresa
3	Coffe Break	Q. 300.00	Q. 900.00	Epesista
		Total del Proyecto	Q. 24,780.00	Q. 24,780.00

Financiamiento	Monto
Epesista	Q. 16,650.00
Empresa	Q. 1,130.00
Patrocinio	Q. 7,000.00
Total	Q. 24,750.00

3.1.3 Beneficiarios

PRIMARIOS	SECUNDARIOS
Personal Administrativo y Técnico	Estudiantes Universitarios
Personal de Producción	Personal de ONGs y estudiantes universitarios
Coordinador del Área	Personal de Tv Usac

3.1.3.4 Recursos Humanos

PERSONAL	CARGO	ACTIVIDAD	CANTIDAD
Coordinador de Área	Coordinador	Coordinar las actividades del canal	1
Administrativo	Velar por el manejo de la empresa	Realizar los reportes de vehículos y de personal para cada actividad	3
Producción	Pre-producción, Producción y Post-Producción de notas	Dar cobertura a notas de la universidad o actividades no lucrativas	13
Técnico	Clasifican el equipo	Entregar equipo para la cobertura de notas y su mantenimiento	3

3.1.3.5 Área Geográfica de Acción

Departamento de Producción de Tv Usac 2 av. 12-40 zona 1 Parainfo Universitario

3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

- **Estrategia:**

Mejorar el clima laboral para un adecuado desempeño de las actividades cotidianas.

- **Objetivo:**

Mejorar la comunicación interna en el departamento de Producción de Tv Usac

- **Descripción:**

Se desarrollaron tres capacitaciones para el personal, facilitadas por el Lic. Walter Sánchez con una duración de una hora

- **Acciones desarrolladas:**

-Charlas motivacionales de trabajo en equipo, el rumor, y sobre el clima organizacional así como la celebración de cumpleaños.

-Elaboración de bifolios con la información de cada capacitación.

-Se preparó el catering para cada capacitación.

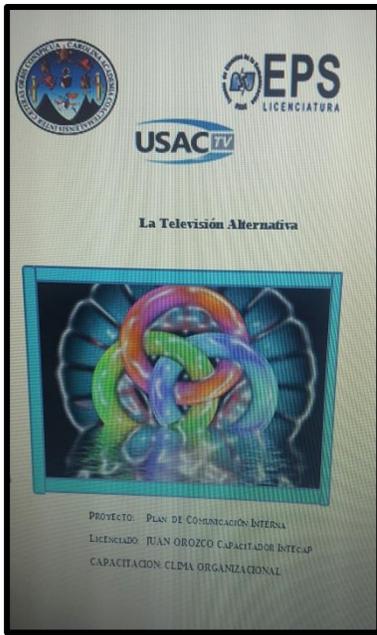
-Revisar audios y videos de cada capacitación.



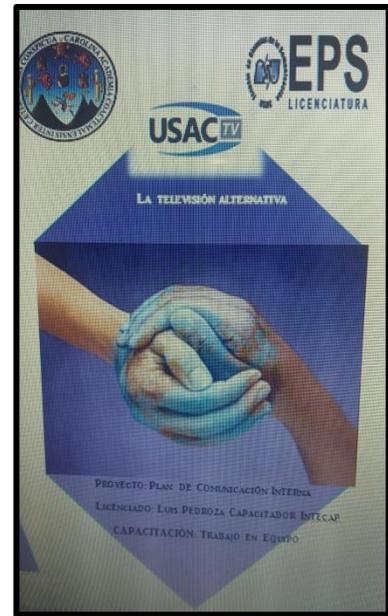
Epesista Sonia Elizabeth Álvarez Arias revisando el audio de las capacitaciones y que su desarrollo sea sin ningún contratiempo. Junio 2017



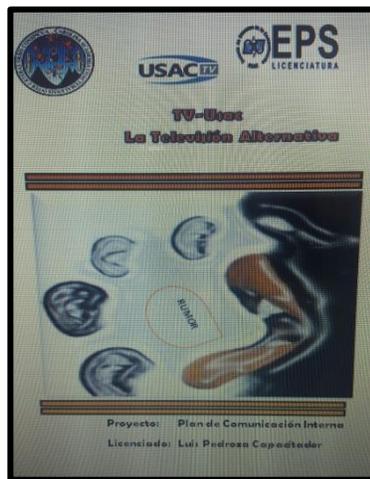
Apoyando al Lic. Walter Sánchez Capacitador del Intecap en la Realización de su Capacitación. Junio 2017



Bifoliar elaborado por Epesista Elizabeth Álvarez Arias para la capacitación del Clima organizacional



Bifoliar elaborado por Epesista Sonia Álvarez para la capacitación de Trabajo en equipo



Bifoliar elaborado por Epesista Sonia Elizabeth Álvarez Arias para la capacitación de rumor. Junio 2017

- **Estrategia:**

Elaborar una guía práctica para mejorar la comunicación interna del departamento de producción de Tv Usac.

- **Objetivo:**

Mejorar el traslado de información jefe-empleado en el departamento de Tv Usac

- **Descripción:**

Se elaboró una guía práctica como una herramienta de trabajo, con la cual el personal formule preguntas y se anticipe a las necesidades del departamento.

- **Acciones desarrolladas:**

Se hizo entrega de 20 guía prácticas al personal del departamento por medio de las cuales el personal obtuvo herramientas, técnicas y métodos para el traslado de la información mejorando su comunicación interna



Epesista Sonia Elizabeth Alvarez Arias entregando Guía práctica al Coordinador de Tv Usac Lic. Tom Martinez. Julio 2017

- **Estrategia:** Fortalecer la utilización de las redes sociales, correo electrónico, whats App y face book como herramienta interna para el traslado de información .
- **Objetivo:**
Fortalecer los medios ya existentes de comunicación interna en el departamento de producción de Tv Usac
- **Descripción:**
Establecer la importancia de utilizar los medios de comunicación interna.
- **Acciones desarrolladas:**
Se creó un grupo de whats App para fortalecer los medios ya existentes con lo que se mejoró su manejo y buen funcionamiento ya que reciben la información anticipándose y posteriormente darle seguimiento a lo requerido por el coordinador.



Red Social con mejores Resultados en su utilización



Innovando con la Implementación del grupo de whats App para el mejor aprovechamiento de la Red social.



Información con mayor prontitud a

Través del grupo de whats App como
Reforzamiento a los medios ya existentes

3.3 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES																												
	Junio														Julio													
	10	11	12	13	14	17	18	19	20	21	24	25	26	27	28	1	2	3	4	5	8	9	10	11	12	15		
Presentación del Plan	■																											
Inicio de Ejecución		■	■	■																								
Capacitación del Rumor						■	■																					
Capacitación de trabajo en Equipo.								■	■																			
Capacitación de Clima Organizacional.										■																		
Mejoramiento de traslado de información											■																	
Utilización de las Redes sociales para el traslado de la información												■	■															
Unificación de la Guia de Comunicación													■	■														
Elaboración de Spots para el nuevo noticiero del Canal																■	■											
Presentación de los Spots para su aprobación																	■	■	■	■								
Presentación y culminación de las prácticas																					■	■	■	■	■	■	■	

FUENTE: Diagrama de Gantt

3.4 Control y seguimiento

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Mejorar el clima laboral para un adecuado desempeño de las actividades cotidianas.</p> <p>Objetivo: Reconocer el trabajo en equipo, el rumor y clima organizacional.</p>	<p>20 Trabajadores recibieron capacitaciones sobre el trabajo en equipo, clima laboral y el rumor</p>	<p>Estas capacitaciones contribuyeron a que el Jefe del Departamento tuviera un acercamiento con sus subalternos y pueda apoyarlos en la divulgación de la información</p>
<p>Elaborar una guía de procedimientos para el departamento de producción de Tv Usac.</p> <p>Objetivo: Brindar técnicas y procedimientos de comunicación interna al personal de Tv Usac.</p>	<p>20 Trabajadores del Canal recibieron una copia de la Guía para mejorar la divulgación de la información interna</p>	<p>Con la elaboración de esta Guía el personal puede hacer un análisis de cómo debe comunicarse y pueda comparar su forma de proceder actual con la forma correcta de transmitir la información</p>
<p>Fortalecer la utilización de las redes sociales, correo electrónico, whats App y face book como herramienta interna para el traslado de información.</p> <p>Objetivo: Informar diariamente al personal según requerimiento del coordinador del canal que involucran al grupo del departamento de producción de Tv Usac.</p>	<p>20 Trabajadores del Canal podrán ver los avisos de forma rápida y eficaz.</p>	<p>El Personal vera los avisos de forma inmediata y podrá dar su opinión x la misma vía</p>

Conclusiones

El proceso de comunicación es débil y brinda una mínima información al personal, demostrando que la relación laboral de los empleados no es buena, las relaciones interpersonales muestran deficiencia por lo que el proyecto de mejoramiento de la comunicación interna promovió la integración para el personal y así poder agilizar la comunicación interna de Tv Usac.

Las capacitaciones contribuyeron a obtener mejores prácticas de trabajo en equipo mejorando el clima organizacional el cual a su vez disminuyó el rumor dentro del departamento de producción, brindando un clima organizacional adecuado para el desempeño de sus labores.

Con la elaboración de la guía práctica de comunicación se logra enriquecer los conocimientos de comunicación al personal y la forma correcta de transmitir sus ideas, preguntas y sus inconformidades de la mejor manera sin crear especulación o rumor.

Se fortalecieron los medios ya existentes de comunicación brindando un mejor uso de las redes sociales mediante la creación de un grupo de whats App el cual permite que la información llegue al personal de forma inmediata, disminuyendo tiempo e informando de forma al personal sobre temas de su interés.

Para que exista una comunicación fluida y viable en este medio televisivo debe darse una sintonía de mensajes que lleguen a todos por igual utilizando mejor los recursos existentes tales como mensajes de texto a celulares y correos electrónicos así como el medio por el cual se pueden trasladar los problemas sin crear rumor o especulación, con un mejor trabajo en equipo y un clima organizacional óptimo.

Está comprobado que si la comunicación interna si esta en óptimas condiciones puede generar mejor desempeño laboral entre el personal y contribuir a que haya una comunicación efectiva entre los miembros de Tv Usac y la autoridades de la misma.

Recomendaciones

Para la Institución:

Que puedan continuar fortaleciendo el uso de la comunicación interna, a través de capacitaciones constantes el uso adecuado y correcto de herramientas facilitaran la comunicación, esto con el fin de minimizar ruidos o barreras que puedan darse y creen situaciones contradictorias a los objetivos de Tv Usac.

Fortalecer las relaciones interpersonales, destacando la armonía y confianza entre todos los empleados del departamento de Producción de Tv Usac, esto a través de talleres de motivación relaciones humanas y actividades recreativas, un cambio de actitud interna mejoraría la comunicación y elevaría la productiva institucional.

Uso adecuado de la Guía práctica de comunicación tanto para el personal existente como también para el personal de nuevo ingreso que sea una herramienta para el mejoramiento de la información y que al mismo tiempo brinde técnicas de comunicación interna.

Que se continúe con la implementación de técnicas de investigación la cuales proporcionen una mejor comunicación interna en el departamento de Producción de Tv Usac, proporcionando estrategias y soluciones a los problemas existentes mejorando el trabajo en equipo y su clima organizacional.

GLOSARIO DE TERMINOS

COMUNICACIÓN MASIVA: Está representada en los medio de difusión de información (radio, televisión, periódico). El mensaje es enviado por un emisor y no hay respuesta inmediata, hay miles de receptores viendo u oyendo los mensajes.

CONFERENCIA DE PRENSA: También conocida como “rueda de prensa”, la conferencia de prensa es una reunión de periodistas en torno a una figura pública para escuchar sus declaraciones y dirigirles preguntas. A esta instancia acuden todos los medios de comunicación citados, sin importar si son de televisión, radio, internet o prensa escrita.

COMUNICAR: Es formular o intercambiar pensamientos opiniones o información de palabras, opiniones o información de palabras por escrito o a través de signos.

HABLA: Es la realización concreta de la lengua en un momento y lugar determinado en cada uno de los miembros de una comunidad lingüística. Es la realización concreta del código.

CENSURA: Intervención de los poderes públicos en los medios de comunicación social (diarios, libros, televisión, cine) y en la propaganda, de manera que se obstaculiza o se impide la libertad de expresión. Se practica sistemáticamente en los regímenes políticos no democráticos.

AGENDA NOTICIOSA: Empresa comercial dedicada a la recepción y posterior emisión de noticias hacia los medios de comunicación.

DERECHO DE REPLICA: Posibilidad que tiene una persona natural o jurídica de responder a la información negativa que haya entregado sobre él un medio. Está consagrada por la ley.

DESPACHAR: Entregar un trabajo periodístico para que el editor lo revise antes de ser publicado o emitido.

EPIGRAFE DE ILUSTRACIÓN: Texto que aparece junto a una fotografía o cualquier tipo de ilustración, con indicadores acerca de su contenido.

FUENTE: Lugar desde donde el comunicador saca la información para realizar su trabajo. Existen dos tipos de fuentes: la primera, que son todas aquellas personas que entregan datos al reportero por medio de una entrevista, y las secundarias, también llamadas bibliográficas, bibliotecas, fichas o antecedentes recopilados previamente.

LIBROS: Televisión, cine y en la propaganda, de manera que se obstaculiza o se impide la libertad de expresión.

CUÑA: Frase del entrevistado que el periodista ocupa para insertarla en el texto de reportaje o en el guión radial o televisivo.

PROLOGO: La comunicación tan importante desde épocas remotas, ahora más que vital, no solo en los seres humanos, sino en todas las especies vivas que están sobre la tierra.

GOLPE: Efecto sonoro que sirve para acentuar un instante concreto de un espacio de radio.

CARETA: Señal sonora que sobre la sintonía o fondo musical incluye créditos, títulos fijos y otros textos sobre los contenidos de un espacio de radio.

IMPRESIONES: Expresiones orales que reflejan los puntos de vista de alguien sobre determinados hechos.

PAUTA: Esquema previo al guión que contiene la estructura de un espacio radiofónico. En él figuran los bloques temáticos y la duración estimada de cada uno de ellos.

SECCIÓN: Cada uno de los apartados formales o temáticos en que se divide un espacio radiofónico.

COMPETENCIA COMUNICATIVA: Conjunto de habilidades comunicativas que permiten la correcta comprensión, producción e interpretación de mensajes en una situación comunicativa particular con exigencias propias.

AUDIENCIA: Es el público receptor de los mensajes de los medios masivos de comunicación entendida como una gran masa de receptores.

CONVERSACIÓN: Es un dialogo o intercambio de mensajes entre dos o más interlocutores, donde el papel que desempeñan como emisores y receptores se modifica con cada intercambio.

DEBATE: Modalidad discursiva relacionada con la argumentación. En él dos o más interlocutores comparen contraponen opiniones en relación con un tema polémico y actual.

DIALOGO: Situación comunicativa en la que dos o más interlocutores intercambian mensajes y roles de emisor y receptor.

DISCURSO: Corresponde a aquella actividad que realizan determinadas personas desde su papel institucional, cuya expresión idiomática tiene un estilo más bien formal, sin que por ello se excluyan otros registros.

FOTOLOG: Soporte electrónico empleado para publicar imágenes y textos, disponibles a una comunidad cercana y reconocida por el autor de las publicaciones. Es posible además de los miembros de la comunidad comenten los textos e imágenes expuestas por el autor.

INFOGRAFIA: Texto visual que presenta la información de manera gráfica o figurativa.

MARCA: Corresponde al argumento que garantiza a los consumidores la calidad del producto que adquieren.

MENSAJE: Objeto de intercambio entre los interlocutores en una situación comunicativa de cualquier tipo. Debe estar codificado en un sistema conocido por todos los receptores y emisores.

PELICULA: Es un producto audiovisual de la industria cinematográfica que muestra una secuencia dramática.

PUBLICIDAD: Es una forma de comunicación cuyo fin es persuadir al receptor para vender un producto o adoptar una conducta como medio masivo de comunicación.

Bibliografía

1. Nosnik, A. (1991). *El desarrollo de la comunicacion social*. Mexico: Trillas S.A.
2. Roberto Herandez Sampieri, T. M. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico: McGraw-Hill.
3. Capriotti, Paul. (199). “Planificación estratégica de la Imagen Corporativa”. Barcelona: Ariel. páginas 16-26
4. L.wilcox, Dennis. (2001). *Relaciones públicas estratégicas y tácticas*. Madrid Pearson Education. Páginas 33- 42
5. Fraunfoher, Thompson, Stephen. (2003). *Cultura Organizacional*. España. Paidos páginas de las 15- 25
6. García Jiménez, Jesús. (1998). *La Comunicación en las Organizaciones*. México. Editorial Trillas. Páginas 12- 14
7. *Perfil de las organizaciones no gubernamentales en Guatemala*. (1998). Foro de Coordinaciones de ONG de Guatemala Universidad de Michigan paginas 7-30
8. Rodríguez Rowe, Verónica. (2008). *Comunicación Corporativa un derecho y un deber*. Santiago de Chile RIL página 53
9. Ongallo, Carlos.(2007). *Manual de Comunicación guía para gestionar el conocimiento, la información y la comunicación*. Editorial Dykinson páginas 78-83

E-grafía

1. Comunicación Interna y Marketing

<http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>

2. Clima organizacional

http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

3. Trabajo en equipo

http://www.degerencia.com/tema/trabajo_en_equipo

4. Guía de comunicación

<http://guiacomunicacio.caib.es/gcofront/index.htm?lang=es>

5. Diseño de Organigrama

<https://www.bing.com/images/search?view=detailV2&ccid=nmolKmUM&id=FA2955C6F6B6EF613A1CE268E5CF85A70172F896&thid=OIP.nmolKmUMkCcv-CxuO8XDYwEsCronograma+de+gant&simid=608040171095590431&selectedIndex=5&ajaxhist=0>

ANEXOS

Transcripción Completa de Entrevistas

1. ¿considera usted que el canal necesita mejorar?

Por la necesidad que hay el trabajo tiene que ser más individual una persona graba y debería ser una persona solo hacer una sola cosa pero por la necesidad una misma persona hace todo pero

Esa misma necesidad nos hace trabajar proyectos en grupo y que mejore un poco más.

2. ¿Podría indicarme si se cuenta con un plan sobre qué hacer en situaciones de desastres?

El canal tanto como la Universidad se apoya en la CEDECYD y ellos capacitan a las instituciones de la universidad que necesitan, el canal ha ido a cubrir simulacros de terremotos de inundaciones y se tiene comunicación con CONRED para el desastre del Cambray el canal tuvo participación cubriendo la noticia pero también viendo de qué manera las instituciones de la universidad participaban de toda la gestión de riesgo. CEDECYD está abierto y se han trabajado de la mano deportes, el canal y la radio.

3. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones para el personal?

Bueno el año pasado de lo que le podría hablar es que empezaron a darnos capacitaciones de varios temas después empezó a darse la reestructura y se cambió el cambio de capacitaciones, en el año 2016 existen proyectos que se hablan de capacitaciones, regularmente los años que llevo acá es que uno busca el área en que quiere capacitarse se busca el ayuda y el apoyo y si lo tiene pues se puede ir a capacitar, en lo personal busque un curso de manejo de cámaras y de todo lloque tenía que ver con lo que a mí me gustaba busqué en la universidad el apoyo y me lo pagaron, siento yo que es parte de La institución el capacitar pero también es parte del personal buscar en

que quiere capacitarse, este año pues si se está buscando abrir ese espacio de capacitaciones buscar una gente capacitada que pueda venir a capacitarnos sobre temas de audio video y para ir fortaleciendo cada vez más nuestro trabajo.

4. ¿Considera que las capacitaciones son necesarias en su trabajo?

Por la naturaleza del trabajo lo mejor sería capacitarse por área, lo administrativo es muy diferente a lo que es producción entonces yo pondría capacitaciones administrativas en donde se hable de los procesos todos los procesos administrativos verdad, la secretaria el contador e todas las personas que se dedican a administración, transmisión es otra área de las que sería bueno que se capacite en el área de transmisión para saber los contenidos que se están viendo en nuestra transmisión y en producción también necesitamos capacitarnos para ir mejorando en lo que es la calidad de nuestro video, nuestro audio, nuestro video e las nuevas tecnologías tenemos cerca el apagón analógico que para el año 2018 se pretende que Guatemala le diga adiós a todo lo análogo y estar en una nueva era digital pero siento que como país y como canal es un paso que lleva mucho recurso económico pero o estamos dentro o vamos a quedarnos afuera de todo esto del apagón analógico.

5. ¿Cuenta el canal con algún método de protección del medio ambiente y considera que sería de utilidad?

Pues el año pasado desde octubre estamos tratando de ver como nosotros empezamos a trabajar todo lo que es reciclaje el año pasado pues era papel par esto papel para lo otro fotocopia para esto fotocopia para lo otro lo que hemos tratado de hacer ahora que para toda la información del personal que si eran 20 fotocopias x cada papel que se les envié, pues ahora estamos usando el correo entonces de esa manera el correo le llega a todo mundo todos están enterados y tal vez ya solo se usa una hoja en donde le personal nos firma que están enterados este año el canal tiene contemplado pedir ayuda al archivo de la universidad que venga a ver que archivos podemos guardar y que podemos desechar y esto pues lo que va a hacer nos va a ayudar a descargarnos de todo el papel

que tenemos de años pero nos va ayudar a preservar lo que debemos y lo que no pues se va a ir para papel para reciclaje, igual todos los artículos que el canal ya dio de baja tiene un proceso que el canal los pone a la venta y si no se venden pues regularmente se llama a una compañía de reciclaje que se los lleve poco a poco vamos contribuyendo con lo que es el reciclaje. Ahorita lo que se hizo es que se consiguieron unos basureros uno para lo orgánico y lo no orgánico hay dos tipos de basureros pero no están señalizados aquí tiren esto aquí tiren lo otro, pero sería bueno implementarlo y no solo para el canal sino para toda la dirección yo siento que entre todos si se podría crear un buen proyecto de reciclaje.

6. ¿Qué canal de comunicación se utiliza para trasladar la información correspondiente a todo el personal?

Si se hace uso del correo el Facebook y YouTube para comunicarle al personal directrices de los eventos entre otros y que ya ellos puedan realizar sus labores y solo nos firmen una hoja de que están enterados.

7. ¿Considera usted que el canal cuenta con los medios tecnológicos para una comunicación interna y externa adecuada?

El año pasado la dirección de desarrollo organizacional nos hace una petición de ver como esta nuestro ambiente de trabajo interno entonces si podemos hablar de lo interno yo siento que hay muchas e cosas en las que tenemos que mejorar nuestra comunicación el trabajo en grupo nos cuesta un poco ahorita vamos a entrar en segunda y tercera fase de ese proyecto en donde ya la división viene y nos puede sugerir tareas o cosas para mejorar nuestras comunicaciones. El año pasado como trabajadores tal vez es mi punto de vista pero tuvimos muchos problemas y todos se debieron a la falta de comunicación e siento yo que lo primordial es tener buena comunicación para que lo que nosotros sacamos se proyecte verdad entonces como trabajadores tenemos que ver bien eso e irnos quitándonos esa cultura del chisme porque afecta, un chisme afecta tanto la relación entre todos entonces la manera en que se debe llevar la comunicación tiene ser como

que de frente verdad y tratar de ir enmendando todos los errores que hemos tenido ahora externamente pues como canal tenemos la señal UHF para la transmisión de lo que queremos e nos apoyamos un poco en las redes sociales en este caso nos apoyamos más en el Facebook y en el YouTube, creo yo que tal vez lo que nos haría falta es poder interactuar más con la gente que nos escribe que nos pregunta pero por no tener una persona designada para esa actividad caemos a que solo damos la información pero nunca tenemos una retroalimentación con la gente que nos mande un mensaje y nosotros responderle peores por la misma falta de una persona que nos ayude a realizar ese trabajo, porque cualquiera diría llevar el Facebook es una tarea que hay que saberla hacer porque hay que saber que estamos transmitiendo y que es lo que queremos verdad, no es solo de utilizar la red por usarla.

8. ¿Se toman en cuenta las opiniones del personal y por qué medio las hacen llegar?

Desde el año pasado se abrió un espacio como para que nosotros como trabajadores hagamos propuestas, el año pasado recibimos propuestas pero se quedaron en espera por no contar con un espacio para realizar todos los trabajos que presentamos este año ya que esta la remodelación y el espacio que si bien es poco pero es un espacio que ya nos ayudar a empezar a trabajar todos los proyectos tenemos pensado trabajar proyectos de estudio para facilitar todos los procesos, ya trabajos de investigación del guión, y todo eso es más elaborado es más el tiempo y más las personal que deberían de hacerlo verdad, porque aquí tenemos personas que un documental lo han hecho dos personas, la misma persona ha hecho cámara, guion, la edición que es bueno porque sabemos hacer muchas cosas, pero yo siento que deberíamos de hacer cada quién algo en lo que estamos especializados incluso hasta sería mejor hasta este año si ha habido propuestas en lo que va del año he recibido 6 proyectos y llegamos a un consenso en que vamos entre todos a elegir lo más viable lo más factible para el canal, para empezar verdad, vamos a trabajar entre todos una idea para que sea el peque de lo que queremos como canal, porque este año ya cumplimos 15 años de estar funcionando al aire siento yo que ya es hora de que el universitario sepa de este proyecto que se le dé la importancia somos

es único canal universitario guatemalteco, podrán tener clases pero ninguna universidad tiene un proyecto con espacios de televisión abierta.

9. ¿Me podría informar si cuenta el canal con programas que permitan la recreación del personal?

Si ya hay varios años que se realizan actividades recreativas, el canal participa en un evento de total, que está organizado por la unidad de deportes ya van como 5 años que participamos entonces muchos podrían decir porque foto val pero es uno de los espacios que deportes nos abrió y en ese espacio se trata de compartir hacer deporte y las personas que no juegan foto val pues que se integren a apoyar más las mujeres pues para participar ellas llegan hacen porras y tenemos planeado hacer más actividades de grupo una vez al mes para saber cómo estamos.

10. ¿Cuenta el canal con un plan estructurado para realizar labor social?

Si el canal se encarga de cubrir todo lo que es cultural educativo y a la vez social se tiene un espacio abierto para todas las dependencias no lucrativas que nos solicitan apoyo, tenemos el comité pro ciegos, este año se pretende trabajar con la asociación de estudiante de la discapacidad, todo lo que no es lucrativo el canal tiene las puertas abiertas, en este caso teletón es una institución que si consigue fondos pero hemos ido a cubrir la teletón que viene siendo una institución que busca el lado económico pero nosotros buscamos lo social y es con lo que estamos trabajando.

Modelo de la encuesta



ENCUESTA

INTRUCCIONES: A
 continuación usted debe marcar con una (X) en los cuadros, la alternativa que usted considere Fecha ____/____/____.

Preguntas	SI	NO	A VECES
1. ¿Me ha explicado mi jefe directo las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidad?			
2. ¿Considero que la información que recibo se transmite a través de canales Establecidos de comunicación?			
3. ¿Recibo en forma oportuna la información que requiero para mi trabajo?			
4. ¿Existe comunicación entre mis compañeros de trabajo que me permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?			
5. ¿Cuenta Tv usac con algún método para la protección del medio ambiente y la reducción de desastres?			
6. ¿Existe un plan de capacitaciones para el desarrollo del personal?			
7. ¿Cuenta Tv Usac con áreas recreativas para colaboradores?			
8. ¿Cómo Colaborador de Tv usac realizo o he realizado labores sociales dirigidas y por Tv Usac?			
9. ¿Considera que Tv usac cumple a cabalidad con su Misión y Visión?			
10. ¿Para tomar decisiones en temas que nos afectan a todos se ha tomado en cuenta mi opinión en ideas o sugerencias?			
11. ¿Considero que Tv usac necesita mejorar?			

Vaciado de la Encuesta

1 Preguntas	Puntos de Encuentro	Puntos de Disenso
1. ¿considera usted que el canal necesita mejorar?	5	7
2. ¿Podría indicarme si se cuenta con un plan sobre qué hacer en situaciones de desastres?	5	4
1 3. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones para el Personal?	6	4
4. ¿Considera que las capacitaciones son necesarias en su trabajo?	2	5
5. ¿Cuenta el canal con algún método de protección del medio ambiente y considera que sería de utilidad?	1	13
6. ¿Qué canal de comunicación se utiliza para trasladar la información correspondiente a todo el personal?	0	11
7. ¿Considera usted que el canal cuenta con los medios tecnológicos para una comunicación interna y externa adecuada?	1	11
8. ¿Se toman en cuenta las opiniones del personal y por qué medio las hacen llegar?	2	8
9. ¿Me podría informar si cuenta el canal con programas que permitan la recreación del personal?	3	7
10. ¿Cuenta el canal con un plan estructurado para realizar labor social?	3	4
11. ¿Considero que Tv Usac necesita mejorar?	14	0

Portada y Contra Portada de la Guía Práctica de comunicación



Tabla de contenido de la Guía Práctica

Tabla de contenido de la Guía Práctica	
¿A quién va dirigida?	Personal de Tv Usac, orientando sobre herramientas, técnicas y canales de comunicación interna enfocándola como recurso necesario
¿Qué es la comunicación interna?	Comunicación dirigida a miembros de una empresa desarrollando la comunicación y el trabajo en equipo.
¿Para qué sirve?	Es esencial para designar responsabilidades a sus miembros con coherencia y credibilidad.
¿Ventajas de la comunicación interna?	Brinda eficiencia, compromiso individual, innovación, creatividad y desarrollo.
¿Conocimientos y habilidades de comunicación?	Detecta aspectos positivos, habilidades y evita rumores derivados de los aspectos no positivos.
¿Diferencia de contenidos, habilidades, recursos y necesidades?	Muestra la diferencia y utilización de estas herramientas de comunicación como parte del mejoramiento del clima organizacional.
¿La importancia de la relación personal trabajo en equipo?	Los aspectos interpersonales forman parte de Tv usac y en el desempeño adecuado de sus actividades.
¿Ser miembro de Tv Usac?	Visualizarse como miembro de Tv Usac requiere imaginar, comunicar, opinar, solucionar, experimentar y sobre todo trasladar la información de forma adecuada.
¿Planificar y ordenar el proceso de información?	Documentarse, controlar el tiempo, definir los temas a tratar y los medios de difusión de la información.
¿Saber formular preguntas?	Para ello se hace uso de la observación, la investigación, escenarios de diálogos y la formulación de dudas o cuestionamientos.
PROGRAMA DE MOTIVACIÓN	

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	INCENTIVOS
Empleado del Mes	Desarrollará un código de ética orientado a valor, filosofía, principios y credo reconociendo el trabajo arduo y honesto	Darle un diploma de reconocimiento
Cumpleañeros del Mes	Crearé unidad entre los empleados al sentirse parte de un equipo de trabajo	

Fuente. Sonia Álvarez

HORA	14:00 a 16:00
LUGAR	Paraninfo Universitario
EXPOSITOR	Lic. Juan Orozco
TEMA	Actitud positiva

Esquema de Capacitaciones

CAPACITACIONES		
ACTIVIDAD	OBJETIVOS	INCENTIVOS
Trabajo en Equipo	La actividad contribuirá a mejorar el ambiente laboral.	Se dará diploma de Participación
Clima laboral	Permitirá que se desarrolle con mejor fluidez la comunicación interna y el trabajo laboral.	Se brindará un coffe break
Capacitación del Rumor	Contribuirá a desaparecer la mala comunicación existente y desarrollar mejores prácticas de comunicación	Se brindará un coffe break

Fuente. Sonia Álvarez

HORA	14:00 a 16:00
LUGAR	Paraninfo Universitario
EXPOSITOR	Lic. Walter Sánchez
TEMA	Prácticas de trabajo en equipo

Contenido de la Guía Practica

Tabla de contenido	
Boceto de Portada y contraportada	Bocetos a full color
Descripción de entrega	El Coordinador del departamento de Producción hará entrega de una guía impresa a full color a cada empleado de Tv Usac.
Descripción tabla de contenido	La guía cuenta con técnicas y herramientas para formulación de enunciados, procedimientos internos de comunicación, mejora el trabajo en equipo, planifica y ordena el proceso de comunicación interno
Tiraje	Se elaboraron 20 guías prácticas para su distribución con el personal
Inducción sobre Uso	Se utilizará para formular preguntas, fortalecer el trabajo en equipo, ordenar el proceso de comunicación así como las técnicas para reuniones con jefatura.

Contenido de la acción Fortalecimiento de redes sociales

Tabla de contenido	
Print screen boceto	Seguimiento a sus medios de comunicación existentes
Plantear dirección (URL)	www.tvusac.com, toda la información llega a los correos personales de cada empleado de Tv Usac
Porcentaje de público objetivo	Población estudiantil, empleados de Tv Usac y público que sintoniza el medio por canal 33 de UHF.
Calendario editorial	El grupal de whats App debe ser contestado de enterado y se da seguimiento cada 2 días
Presentación, correo y pago	El correo es utilizado para informar al personal de comisiones, reuniones y documentos que requieran firma. Pero con la implementación del grupal de whats App se da seguimiento con mayor prontitud a cada requerimiento del coordinador.



Epesista Sonia Elizabeth Alvarez Arias cubriendo nota en el Teatro nacional. Junio 2017



Epesista Sonia Elizabeth Alvarez Arias cubriendo nota del Señor Rector de la Universidad De san Carlos de Guatemala. Junio 2017



Epesista Sonia Elizabeth Álvarez Arias Realizando la producción de notas para su Transmisión. Julio 2017



Epesista Sonia Elizabeth Alvarez Arias realizando entrega de la Guía práctica de comunicación. Julio.2017

Hoja de prácticas