

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



**“ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN  
INTERNA DE RADIO UNIVERSIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

PEDRO GIOVANNI COTI SINAY  
CARNÉ: 200418745

Previo a portar 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 Anaité del Rosario Machuca Pérez

**Representante de Egresados:**

M. A. Jhonny Michael González Batres

**Secretaria:**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Ávalos

**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, 16 de Octubre de 2017

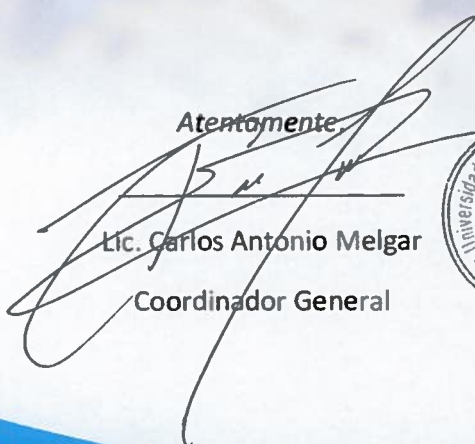
Lic. Luis Pedroza  
**Coordinador**  
*Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura*  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante epesista **PEDRO GIOVANNI COTI SINAY** con número de carné: **200418745** 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 **RADIO UNIVERSIDAD 92.1 FM** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **01 de JUNIO** al **28 de JULIO** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE RADIO UNIVERSIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA"** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **RADIO UNIVERSIDAD 92.1 FM**.

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,

  
Lic. Carlos Antonio Melgar  
Coordinador General





# Universidad de San Carlos de Guatemala

## Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 23 de octubre de 2017

Estudiante  
 Pedro Giovanni Cotí Sinay  
 200418745  
 Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

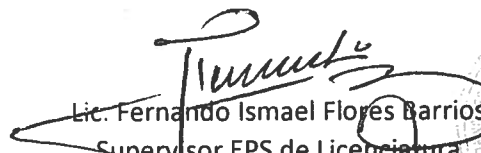
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE RADIO UNIVERSIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por 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:

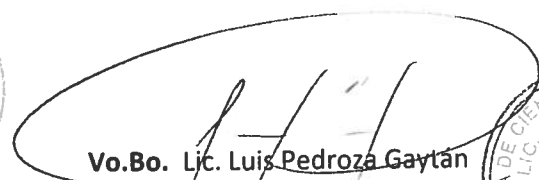
- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

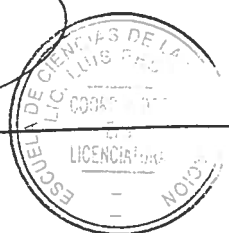
Sin otro particular

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
 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"  
 OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN



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





## Agradecimientos

A la **Universidad de San Carlos de Guatemala**, donde me he forjado profesionalmente.

A la **Escuela de Ciencias de la Comunicación** y a todos los docentes que compartieron sus conocimientos.

Al **Lic. Fernando Flores**, por todo su apoyo y asesoría

A **Flor, Brenda y Paulo**, por todos esos momentos que compartimos para alcanzar esta meta, gracias por su apoyo incondicional y amistad sincera.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	I
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	II
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	III
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. DIAGNÓSTICO</b> .....	1
<b>1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO</b> .....	1
1.1.1. Objetivo General .....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
<b>1.2 RADIO UNIVERSIDAD 92.1 FM</b> .....	2
1.2.1 Ubicación geográfica .....	2
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas: .....	2
1.2.3 Historia.....	3
1.2.4 Departamentos .....	5
1.2.5 Misión .....	7
1.2.6 Visión .....	7
1.2.7 Objetivos Institucionales .....	8
1.2.8 Público objetivo.....	9
1.2.9 Organigrama de la institución .....	9
<b>1.3 METODOLOGÍA</b> .....	10
1.3.1 Descripción del Método. ....	10
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección. ....	10
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico .....	12
<b>1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS</b> .....	13
<b>1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	16
1.5.1. FODA.....	16



<b>CAPÍTULO II</b> .....	17
<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN</b> .....	17
<b>2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES</b> .....	17
<b>2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN</b> .....	18
2.2.1 Objetivo general .....	18
2.2.2 Objetivos Específicos. ....	19
<b>2.3 PÚBLICO OBJETIVO</b> .....	19
<b>2.4 MENSAJE</b> .....	19
<b>2.5 ESTRATEGIAS</b> .....	19
<b>CAPÍTULO III</b> .....	28
<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN</b> .....	28
<b>3.1 PROYECTO DESARROLLADO</b> .....	28
3.1.1 Financiamiento.....	28
3.1.2 Presupuesto.....	28
3.1.3 Beneficiarios .....	29
3.1.4 Recursos Humanos .....	29
3.1.5 Área Geográfica De Acción .....	30
<b>3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS</b> .....	31
<b>3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> .....	35
<b>3.4 CONTROL Y SEGUIMIMIENTO</b> .....	36
<b>CONCLUSIONES</b> .....	37
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	38
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	39
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	41
<b>E-GRAFÍA</b> .....	42
<b>ANEXOS</b> .....	43

Transcripción De Entrevistas .....	43
Fotografías Radio Usac .....	52
Check List De Acciones .....	54

## RESUMEN

**Nombre de la Institución:** Radio Universidad 92.1 FM

**Nombre del Proyecto:** “ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE RADIO UNIVERSIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”

### Objetivos:

General:

- Fortalecer los mecanismos de comunicación interna que se realizan en Radio Universidad 92.1 FM

Específicos:

- Generar confianza laboral entre el personal de la estación.
- Fortalecer los procesos de comunicación e información interna entre los miembros de la radio.

Sinopsis:

Se realizó una estrategia de comunicación interna, donde participaron en varias actividades todos los colaboradores de la estación radial. Además, se practicó la divulgación de valores institucionales como la Misión y Visión de la estación radial, el desarrollo de procesos de comunicación inmediata y confiables generó una buena aceptación en los trabajadores. Se institucionalizó de manera simbólica la Misión y Visión de Radio Universidad 92.1, ya que durante varios años esta no estaba visible a su personal.

## INTRODUCCIÓN

El diagnóstico realizado en las instalaciones de Radio Universidad aplicando herramientas cuantitativas y cualitativas permitió determinar elementos necesarios para elaborar una Estrategia Comunicacional para el fortalecimiento de los procesos de comunicación interna de la estación radial.

El presente documento incluye antecedentes históricos de Radio Universidad 92.1 FM, departamentos que la integran, Misión y Visión. Durante la obtención de información, se utilizaron técnicas de observación y recolección de datos permitiendo establecer la percepción y el conocimiento de los colaboradores de la estación radial en cuanto a valores institucionales.

Se efectuaron entrevistas individuales a los colaboradores de las diferentes áreas de trabajo de la estación radial, esto con el fin de conocer los procesos de socialización e información institucional.

La evaluación preliminar mostró la necesidad de utilizar una estrategia de comunicación interna para fortalecer la filosofía empresarial, por medio de ciertas actividades de reforzamiento comunicacional. Se realizaron reuniones de sana convivencia para potenciar la confianza laboral, socialización de la Misión / Visión. Aplicación de mecanismos interactivos para trasladar información inmediata y se estableció de manera simbólica la Misión y Visión de la Estación Radial.

## **JUSTIFICACIÓN**

La comunicación es parte fundamental de la sociedad, es así como nos enteramos de los distintos problemas, cambios, actividades y conflictos que suceden en nuestro alrededor.

De esa cuenta conocemos la influencia que tiene la comunicación en la ciudadanía, y su importancia dentro de un sistema laboral como los medios de comunicación, la misma que permite el desarrollo y crecimiento institucional.

La radio es el medio de comunicación que proporciona inmediatez y traslada al público a una realidad que se construye en la mente del oyente. En la actualidad es necesario conocer y establecer el proceso que se deben realizar a lo interno para lograr una integración adecuada de los colaboradores.

El presente documento busca fortalecer los mecanismos y procesos de comunicación interna que permitirán mejorar la relación de los colaboradores de Radio Universidad.

Las observaciones facilitaron identificar los problemas de comunicación interna que generaban un clima laboral tenso e inapropiado para los colaboradores.

# CAPÍTULO I

## 1. DIAGNÓSTICO

### “Diagnóstico de comunicación interna en Radio Universidad”

#### 1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

##### 1.1.1. Objetivo General

Diagnosticar y fortalecer los procesos de comunicación para mejorar los climas laborales de los colaboradores de la estación.

##### 1.1.2. Objetivos Específicos:

- Conocer la estructura y funcionamiento de los procesos de comunicación interna.
- Comprender la comunicación interna que desarrollan las unidades de Producción, Noticias, Informática y Departamento Técnico de Radio Usac.
- Realizar FODA de la comunicación interna de la institución.
- Conocer las herramientas de comunicación que se usan dentro de la estación.

## **1.2 RADIO UNIVERSIDAD 92.1 FM**

### 1.2.1 Ubicación geográfica

La Radio Universidad está ubicada dentro del edificio Paraninfo Universitario en la 2a. avenida 12-40 Zona 1, ciudad capital.

### 1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas:

Radio Universidad no recibe ayuda económica de entidades privadas. La Universidad de San Carlos de Guatemala está encargada de brindar determinado presupuesto para su funcionamiento

Pero también tiene alianzas con varias instituciones como la Procuraduría de los Derechos Humanos, Comisión contra la Discriminación y el Racismo, Instituto Universitario de la Mujer (Usac), Procuraduría General de la Nación, ONG Visión Mundial, Plan Internacional, UNICEF, Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN), Consejo Nacional de Áreas Protegidas (Conap), Instituto Nacional de Bosques (Inab), Oenegés Ambientalistas, Centro de Acción Legal, Ambiental y Social (CALAS), Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), Liga de Higiene Ciencia y Cultura, Ministerio de Cultura y Deportes, Instituto de Previsión Social del Artista, Caja Lúdica Educación, Ministerio de Educación (Mineduc), Comité Nacional de Alfabetización (Conalfa) y el Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica (IGER).

### 1.2.3 Historia

Años antes de su primera transmisión oficial, realizada el 30 de enero de 1992, durante la administración del rector Alfonso Fuentes Soria, ya había sido presentada a las autoridades del Gobierno central de la República de Guatemala una solicitud para obtener una frecuencia radial, durante la administración rectoral del Licenciado Saúl Osorio Paz. Sin embargo, debido a la coyuntura política de la época, no hubo respuesta favorable. A partir de ahí, la Dirección General de Extensión Universitaria (Digeu) promovió la realización de programas radiales producidos y estelarizados por los actores del elenco del Teatro de Arte Universitario, (TAU), y que fueron transmitidos en distintas emisoras de radio, tanto en Guatemala como en Quetzaltenango. Los archivos de la fonoteca de Radio Universidad guardan las cintas magnetofónicas de la serie “Escenario del Aire”, grabadas en aquel entonces. Para finales de los años 80 y comienzos de los 90, la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Carolina ya había abierto nuevas carreras intermedias de profesionalización a nivel técnico, entre ellas la de Locución Profesional.

Esto motivó a adquirir equipo de radio para el montaje de un estudio de grabación, y con ello la inquietud de buscar, una vez más, una frecuencia de radio para la Universidad de San Carlos. Así las cosas, se reactiva la gestión para adquirir una frecuencia, la que, por fin, le otorga el Gobierno de la República a la Universidad de San Carlos en el año de 1990. La señal irradia en el 92.3 en Frecuencia Modulada y, a su vez, se obtiene también la frecuencia en UHF para crear un canal de televisión (canal 35).

Las primeras pruebas de transmisión se realizan, precisamente, desde el actual edificio de Bienestar Estudiantil de la Usac, en aquel entonces sede principal de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. Se reconoce el ímpetu de los estudiantes de aquella época que elaboraron los primeros programas transmitidos desde el campus central de la Universidad.



La cobertura de dichas transmisiones era muy limitada en esos inicios. Se realizan las gestiones para una donación de equipo por parte del Gobierno de España y se adquieren los primeros transmisores que se utilizaron para irradiar más y mejor señal. Entre octubre y noviembre de 1991 se trasladan los estudios desde la Escuela de Comunicación en zona 12, hacia lo que sería su nueva sede: el edificio del 8 laboratorio en el ala sur de la antigua Facultad de Medicina o Paraninfo Universitario, en el Centro Histórico de la ciudad

El 30 de enero de 1992, las voces de José María Torres y Ramón Bonilla Riveiro (+), primer director de la emisora universitaria de Guatemala, transmitían para la población guatemalteca el gran acontecimiento que engalanaba los festejos del 316 aniversario de fundación de la Universidad de San Carlos de Guatemala: la inauguración oficial de la que se ha constituido hasta hoy como la Voz de la Tricentenaria: Radio Universidad.

A lo largo de este tiempo, se han realizado esfuerzos por modernizar la radio, con el presupuesto que le es asignado año con año y se ha logrado adquirir equipo necesario para su funcionamiento; sin embargo, este no es suficiente ya que gran parte de este, se usa para pago del personal de la emisora. Por medio de alianzas estratégicas con instituciones que cuentan con espacio de tiempo en la estación, se ha logrado conseguir cierto equipo y mobiliario básico.

El antecedente más próximo que se tiene es la renovación de transmisor de 10 KW FM, remodelación de cabina de transmisión, modernización de equipo del noticiario, modernización del estudio de grabación, ampliación de área administrativa, producción y el área de comedor para los trabajadores. (NORMATIVO DE FUNCIONAMIENTO RADIO USAC, 2013).

#### 1.2.4 Departamentos o Dependencias de la Institución:

##### Coordinación General

Es el representante de la Estación.

Promueve el funcionamiento y la calidad del trabajo del Consejo Directivo.

Ejecuta los acuerdos establecidos en el Consejo Directivo

Se compromete con los trámites y la instrumentación de estos.

Presta especial atención en los temas de presupuesto, compras y contrataciones.

Debe cumplir y hacer que se cumplan las políticas y regulaciones vigentes.

Vela por el adecuado uso, suministro de materiales y mantenimiento del equipo.

##### Administración

Su fin es administrar o manejar de la mejor forma los recursos de la radio. El área administrativa tiene como función principal llevar a cabo la planificación estratégica de esta (definir misión, visión, políticas, analizar la situación de la estación y establecer objetivos, estrategias y técnicas para conseguir las metas).

##### Contabilidad

La función primordial es ejecutar el sistema de contabilidad de acuerdo a normas y procedimientos contables establecidos. Así como registrar y mantener actualizado el registro de los fondos de la radio, de acuerdo a las normas y procedimientos administrativos establecidos.

Mantener actualizado el registro de ejecución de presupuesto, de acuerdo a las normas contable establecidas. Presentar por lo menos semestralmente a la Dirección de Finanzas un informe contable de la institución. Elaborar, presentar y sustentar, por lo menos semestralmente, a la Dirección de Finanzas y al Consejo Administrativo, el flujo de fondos de la estación.

## Mantenimiento

El área de Mantenimiento se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la estación radial en materia de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones, para el fortalecimiento y desarrollo de las instalaciones físicas de los inmuebles.

## Sistemas de informática y transmisión

La misión fundamental del área es el diseño, implementación y mantenimiento de los elementos que constituyen lo que podemos llamar la infraestructura informática de Radio Universidad, entendiendo por tal los elementos físicos, lógicos, configuraciones y procedimientos necesarios para proporcionar a toda la comunidad los servicios informáticos necesarios para desarrollar sus actividades.

## Producción General

Tiene como objetivo reforzar la interacción de los distintos sectores universitarios entre sí y la de estos con el país, así como contribuir a la difusión del conocimiento científico, tecnológico y humanista.

Facilitar el análisis, formulación y promoción de acciones prácticas, orientadas a contribuir a la solución de los problemas nacionales, informar prioritariamente del quehacer de la Universidad de San Carlos de Guatemala en todos sus aspectos.

Crear, a través de su programación, espacios que promuevan la cultura en sus distintas manifestaciones, velando por el respeto a la identidad nacional, reconociendo que la sociedad guatemalteca es multiétnica, pluricultural y multilingüe. Para lograr lo anterior, se ocupa de satisfacer las necesidades de producción de la franja cultural.

### Departamento de Deportes

Realización de transmisiones deportivas propias de la Universidad de San Carlos, así como la realización en Coordinación General de mecanismos de producción para beneficio deportivo de los usuarios y público oyente.

### Departamento de Noticias

Su objetivo es informar y analizar la realidad política, económica, social y cultural nacional e internacional. Tiene a su cargo la cobertura de hechos o actividades, que por su relevancia, requieren de transmisiones especiales.

### Departamento de Programación

Tiene bajo su responsabilidad velar por el cumplimiento de la programación establecida; se ocupa de supervisar la calidad de la emisión. Posee responsabilidad directa al trabajo de los operadores.

### Área técnica y de transmisión FM

Encargada del monitoreo adecuado de la emisión de la señal de radio y cobertura necesaria. Implementación, montaje de equipo de transmisión FM, vía Internet y el equipo necesario de micrófono, señales de recepción de la estación radial. Evaluación constante del equipo de radio y de antenas en cerro Alux.

#### 1.2.5 Misión:

Difundir el saber científico, la cultura nacional y universitaria con el objeto de promover nuestra identidad nacional, cooperar al estudio y solución de los problemas nacionales y al respeto de la libertad de expresión. (NORMATIVO DE FUNCIONAMIENTO, 2013, P. 4).

#### 1.2.6 Visión:

Ser el vínculo entre la sociedad guatemalteca y la Universidad de San Carlos de Guatemala, comprometida con la difusión científica, social y humanista que procurará la orientación en los diversos aspectos de la vida de los guatemaltecos, y a la vez, cree

opinión con criterios realistas, que con su amplia y variada programación, eduque, forme, oriente, informe y entretenga a la población universitaria y no universitaria, fomentando una cultura democrática, con enfoque multicultural. (NORMATIVO DE FUNCIONAMIENTO, 2013. P. 4).

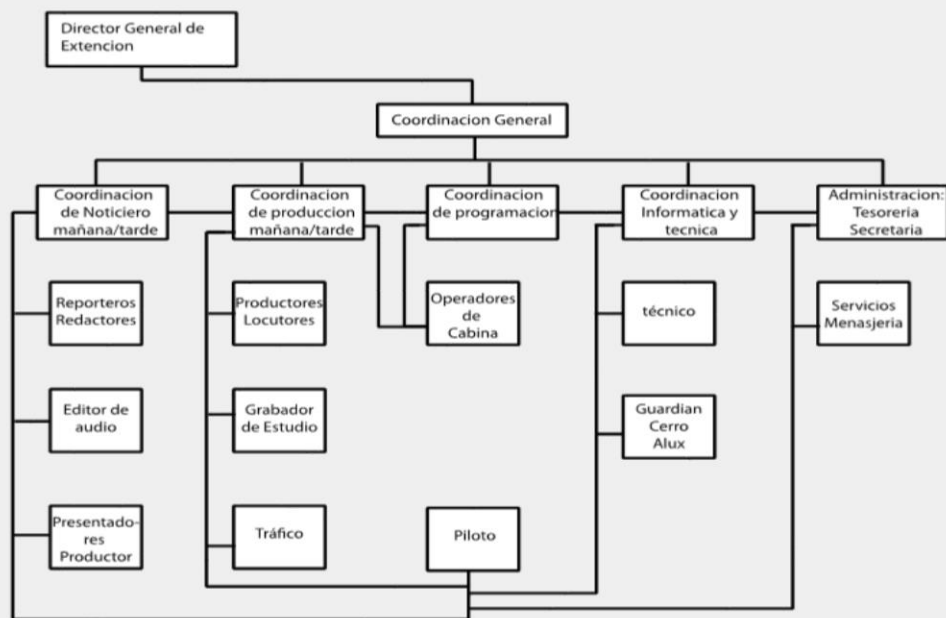
#### 1.2.7 Objetivos Institucionales

- Formar profesionales capaces de investigar, analizar e informar sobre diversos hechos sociales para que desarrollen una dinámica y eficiente función en la resolución de la problemática nacional.
- Formar profesionales de la comunicación, capaces de intervenir humana, técnica y científicamente en el proceso de transformación del país.
- Establecer y fomentar la adecuación del estudiante de Ciencias de la Comunicación al medio guatemalteco, proporcionándole los conocimientos teóricos y prácticos, que le permitan la interpretación de los fenómenos socioeconómicos del país y de la función que el profesional de Ciencias de la Comunicación desempeña.
- Promover la dinámica entre estudiantes y profesores, en los procesos tendentes a formar una conciencia crítica en torno a los problemas del subdesarrollo y proyectar su acción, con miras a incorporar a la mayoría de la población en la búsqueda de soluciones que permitan la transformación de Guatemala.
- Formar profesionales de la comunicación que asuman objetivamente su papel de comunicadores y enlazadores dentro de los fenómenos sociales y la opinión pública.

### 1.2.8 Público objetivo.

El grupo objetivo la institución es externo, ya que su la mayor parte de los radioescuchas están fuera de las instalaciones y sintonizan la frecuencia 92.1 FM.

### 1.2.9 Organigrama de la institución



Fuente: Normativo de funcionamiento Radio Universidad 2013

## **1.3 METODOLOGÍA**

### **1.3.1 Descripción del Método.**

Para realizar la obtención de información se trabajó mediante el proceso cualitativo, se utilizaron las técnicas de observación directa y entrevista estructurada. Así como lectura documental de algunos manuales operacionales de funcionamiento, normas y procedimiento de la estación radial. También se visitó páginas web de la estación y realizaron reuniones con los encargados de algunas áreas administrativas y de operación de la institución.

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

#### **Observación Directa.**

Observación directa es cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar (Enríquez, 2012, p. 4).

Se practicó el método de la observación directa, determinando las condiciones actuales en las que prestan sus servicios los colaboradores al igual que el desarrollo sus actividades diarias.

Las instalaciones cuentan con equipo de cómputo, transmisión, transporte, así como material de trabajo utilizado por los colaboradores; sin embargo, es necesario contar con espacios para realizar actividades de socialización de información, así como de convivencia.

## **La entrevista**

Técnica utilizada para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: el entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles conseguir. (Enríquez, 2012, p.14-15).



### 1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

Actividad	Semana	Semana	Semana	Semana	Realizado	A cargo de
	Enero	Enero / febrero	Febrero	Febrero		Espesita
INDUCCIÓN EPS 2017	16 al 20 ECC				x	x
DOCUMENTACIÓN SOBRE RADIO USAC		30 al 03 Radio USA			x	x
FORMULACIÓN DE MECANISMO DE INVESTIGACIÓN Y PROCESO ENTREVISTAS PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN			6/10 Instalaciones de Radio USAC		x	x
VACIADO DE LA INFORMACIÓN			6-10 Oficina			
ELABORACIÓN DE FICHAS COMPARATIVAS			6-10 Oficina			
REALIZACIÓN DE ANÁLISIS FODA INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTAS				13-18 Oficina	x	x
REVISIÓN Y ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO FINAL DE DIAGNÓSTICO				20-22 Oficina	x	x

## 1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

### 1.4.1 Fichas de entrevistas

Se programaron entrevistas individuales con los colaboradores de la institución.

PUESTO DIA TEMA DE TRABAJO	COORDINADOR DE NOTICIAS 13 DE FEBRERO CONDICIONES LABORALES Y CLIMA
PUESTO DÍA TEMA DE TRABAJO	PRODUCTOR RADIAL 13 DE FEBRERO CONDICIONES LABORALES Y CLIMA
PUESTO DÍA TEMA DE TRABAJO	REPORTERO/REDACTOR 14 DE FEBRERO CONDICIONES LABORALES Y CLIMA
PUESTO TRANSPORTE DÍA TEMA	ENCARGADO DE ÁREA DE 15 DE FEBRERO CONDICIONES LABORALES Y CLIMA

## Resultado de las entrevistas

Durante el proceso de recolección de información realizado por medio de las entrevistas y la observación a los colaboradores de la estación, se evidenció que un 50 por ciento de los trabajadores están en desacuerdo con los actuales mecanismos de comunicación interna y de motivación laboral, lo que genera una falta de conocimiento e interés de factores institucionales como la visión y misión.

En tanto el 50 por ciento restante son colaboradores con varios años de prestar sus servicios a la institución, la mayoría están en la estación desde su fundación, lo que les ha permitido estar más cerca de procesos de inducción y motivación en administraciones anteriores.

Uno de los factores en que ambos grupos coinciden es la falta de capacitación e insumos para realizar de manera óptimas las actividades y que de alguna manera esta situación genera desánimo para la realización de proyectos.

La falta de presupuesto es otro de los puntos en donde convergen los colaboradores, y consideran que con la inyección periódica de insumos financieros las condiciones laborales y mecanismos de comunicación aumentarán, teniendo como resultado el alcance de las metas u objetivos planteados.

1.4.3 Tablas comparativas puntos de encuentro y disensos

**PUNTOS DE ENCUENTRO**



**DISENSOS**



CONDICIÓN							
	Mejorar las condiciones laborales y motivacionales	Personal sea capacitado	El ambiente de trabajo es tenso	Conoce la visión /misión	Tienen los insumos necesarios para trabajar	Se sienten parte de la institución	Comparten actividades sociales con sus compañeros de trabajo
CARGO							
COORDINADOR NOTICIAS	X	X	★	X	★	X	★
REPORTERO REDACTOR	X	X	X	★	★	X	★
COORDINADOR TRANSPORTE	X	X	X	★	★	X	★
COORDINADOR OPERACIONES	X	X	★	X	X	X	X
SECRETARIA /ADMIN.	X	X	★	X	X	X	X
PRODUCTOR RADIAL	X	X	X	X	★	X	X

## 1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

### 1.5.1. FODA

La **matriz de análisis DAFO** o **FODA** es una conocida herramienta estratégica de interpretación de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz DAFO en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis DAFO permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa. (Espinosa, 2013).

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ LOS TRABAJADORES CUENTAN CON INSTALACIONES PROPIAS Y EN BUEN ESTADO.</li> <li>➤ EL PERSONAL CONOCE LAS ÁREAS DE TRABAJO.</li> <li>➤ PERSONAL DISPUESTO A SER CAPACITADO EN TEMAS RELACIONADOS A SU ÁREA LABORAL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ MEJORAR LOS CLIMAS LABORALES.</li> <li>➤ CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS TRAZADOS POR LA ESTACIÓN.</li> <li>➤ CAPACITACIÓN DE INTERÉS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA ESTACIÓN RADIAL.</li> <li>➤ FOMENTO DE ACTIVIDADES SOCIALES ENTRE TRABAJADORES.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO SE CONOCE LA VISIÓN Y MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN.</li> <li>• POCO ESPACIO PARA SOCIALIZAR INFORMACIÓN CON LOS COLABORADORES.</li> <li>• FALTA DE MECANISMOS DE CAPACITACIÓN Y DE MOTIVACIÓN DEL COLABORADOR.</li> <li>• FALTA DE PRESUPUESTO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESTANCAMIENTO EN LOS CUMPLIMIENTOS DE METAS.</li> <li>• MIGRACIÓN LABORAL.</li> <li>• GENERACIÓN DE CLIMAS INAPROPIADOS PARA LABORAR.</li> <li>• QUE AL COLABORADOR NO LE INTERESE SER PARTE DE UN PROCESO DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL.</li> </ul>

## **CAPÍTULO II**

### **2. “ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN RADIO UNIVERSIDAD, DE LA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA”**

#### 2.1 Antecedentes comunicacionales

Radio Universidad no recibe ayuda económica de entidades privadas. La Universidad de San Carlos de Guatemala está encargada de brindar determinado presupuesto para su funcionamiento.

Tiene alianzas con varias instituciones como La Procuraduría de los Derechos Humanos. Comisión contra la Discriminación y el Racismo, Instituto Universitario de la Mujer de la Usac, Procuraduría General de la Nación, PGN Ministerio de Educación (Mineduc). Comité Nacional de Alfabetización (Conalfa).

El Gobierno de la República otorga a la Universidad de San Carlos en el año de 1990 la señal que irradia en el 92.3 en Frecuencia Modulada y a su vez, se obtiene también la frecuencia en UHF para crear un canal de televisión (canal 35). Su primera transmisión oficial, realizada el 30 de enero de 1992, durante la administración del rector Alfonso Fuentes Soria

La Dirección General de Extensión Universitaria (Digeu) promovió la realización de programas radiales producidos y estelarizados por las y los actores del elenco del Teatro de Arte Universitario, (TAU), y que fueron transmitidos en distintas emisoras de radio, tanto en Guatemala, como en Quetzaltenango.

Las primeras pruebas de transmisión se realizan, precisamente, desde el actual edificio de Bienestar Estudiantil de la Usac, en aquel entonces sede principal de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

La cobertura de dichas transmisiones era muy limitada en esos inicios. Se realizan las gestiones para una donación de equipo por parte del Gobierno de España y se adquieren los primeros transmisores que se utilizaron para irradiar más y mejor señal. Entre octubre y noviembre de 1991 se trasladan los estudios desde la Escuela de Comunicación en zona 12, hacia lo que sería su nueva sede: el edificio del 8 laboratorio en el ala sur de la antigua Facultad de Medicina o Paraninfo Universitario, en el Centro Histórico de la ciudad.

Por medio de alianzas estratégicas con instituciones que cuentan con espacio de tiempo en la estación, se ha logrado conseguir cierto equipo y mobiliario básico. El antecedente más próximo que se tiene es la “Renovación de transmisor de 10 KW FM, remodelación de cabina de transmisión, modernización de equipo del noticiario, modernización del estudio de grabación, ampliación de área administrativa, producción y el área de comedor para los trabajadores.

Sin embargo, desde sus inicios ha carecido de procesos de comunicación interna que dificulta la comunicación entre sus colaboradores. A la fecha, la comunicación es segmentada y no se distribuye con eficiencia en la estación.

Radio Universidad ha trabajado por más de 25 años con proceso de comunicación directa entre sus colaboradores, evidenciando la falta de estrategias actualizadas en la comunicación de un medio de difusión. (NORMATIVO DE FUNCIONAMIENTO RADIO USAC, 2013).

## 2.2 Objetivos de comunicación

### 2.2.1 Objetivo general

Actualizar y mejorar los procesos de comunicación e información interna en Radio Universidad.

### 2.2.2 Objetivos Específicos.

- ❖ Generar confianza entre el personal general de la estación.
- ❖ Fortalecer los procesos de comunicación e información entre los miembros de la radio.
- ❖ Socialización de los trabajadores la visión, misión y objetivos de la institución.

## 2.3 Público Objetivo

La información de este proyecto de comunicación está dirigida a un público objetivo entre hombres y mujeres en edad adulta comprendido entre los 18 a 50 años, con un nivel socioeconómico que va de la media baja a la media alta, con diferentes creencia religiosas y de todos los puestos asignados.

Radio universidad es un medio de comunicación dirigido a la sociedad guatemalteca, en todos sus niveles: estudiantil, docente e institucional.

## 2.4 Mensaje

El mensaje de esta estrategia es para motivar a los colaboradores a mejorar los procesos de comunicación interna y alcanzar niveles de confianza laboral ya que ***“si conocemos nuestro ambiente laboral, mejora el resultado de nuestro trabajo”***.

## 2.5 Estrategias

- Reforzar y regular la información mediante el uso de WhatsApp.
- Mejorar el clima laboral dentro de la estación.
- Fortalecimiento de la filosofía empresarial.



## Estrategia de comunicación 1

Creación de una base de datos de los colaboradores y solicitud de acceso a plataforma de correos electrónicos institucionales de la Usac. Este mecanismo permitirá socializar y comunicar información importante para el personal (Misión, Visión, Objetivos).

<b>Acción 1</b>	
<b>Campaña informativa:</b>	Elaboración base de datos de los trabajadores de la estación.
<b>Problema:</b>	No se cuenta con registros telefónicos ni direcciones electrónicas de los trabajadores.
<b>Producto:</b>	Base de datos de los colaboradores.
<b>Objetivo comunicacional:</b>	Fortalecimiento institucional de la estación hacia sus trabajadores.
<b>Tipo de mensaje:</b>	Informativo/inductivo.
<b>Público objetivo:</b>	Los colaboradores internos de la estación radial.
<b>Medio de difusión:</b>	Digital, impresión.

## Acción 2

<b>Campaña informativa:</b>	Creación de plataforma de correos electrónicos institucionales para cada colaborador (PROCESAMIENTO DATOS USAC).
<b>Problema:</b>	La información no es conocida por todos los colaboradores de manera correcta y verídica.
<b>Producto:</b>	Correo electrónico institucional.
<b>Objetivo comunicacional:</b>	Fortalecer el flujo de información institucional en general.
<b>Tipo de mensaje:</b>	Informativo.
<b>Público objetivo:</b>	Los colaboradores internos de la estación radial.
<b>Medio de difusión:</b>	Digital en el equipo asignado a los colaboradores, teléfonos celulares (propios).

## Estrategia de comunicación 2:

Esta busca la utilización mensajes de difusión mediante WhatsApp como herramienta para el traslado de información, inmediata se utilizará la plataforma Android y los aparatos celulares de los trabajadores.

Acción 1	
<b>Campaña de comunicación:</b>	Creación mensajes de difusión utilizando WhatsApp dentro de la estación, para compartir mensajes cortos de interés de los trabajadores.
<b>Problema:</b>	Faltas de coordinación entre jefes de áreas con traslado de información inmediata.
<b>Producto:</b>	Mensajes de difusión para distribuir información.
<b>Objetivo comunicacional:</b>	Fortalecimiento de comunicación entre encargados de áreas operacionales de la estación.
<b>Tipo de mensaje:</b>	Informativo/inductivo.
<b>Público objetivo:</b>	Los colaboradores internos de la estación radial.
<b>Medio de difusión:</b>	Digital en teléfonos celulares (propios).

## Acción 2

<b>Campaña de comunicación:</b>	Reunión de trabajo para informar sobre la utilización mensajes de difusión.
<b>Problema:</b>	Falta de comunicación en actividades internas.
<b>Producto:</b>	Capacitación sobre utilización de mensajes de difusión.
<b>Objetivo comunicacional:</b>	Fortalecimiento de comunicación entre encargados de áreas operacionales de la estación.
<b>Tipo de mensaje:</b>	Informativo/inductivo.
<b>Público objetivo:</b>	Los colaboradores internos de la estación radial.
<b>Medio de difusión:</b>	Digital en teléfonos celulares (propios).

### Estrategia de comunicación 3

Fortalecimiento de la pertinencia y confianza de trabajo entre los colaboradores, mediante reuniones trimestrales para evaluar avances en metas planteadas por la estación radial

Acción 1	
<b>Campaña de comunicación:</b>	Reuniones de prácticas de convivencia para evaluar avances en metas trimestrales.
<b>Problema:</b>	Falta de comunicación y coordinación.
<b>Producto:</b>	Elaboración de diapositivas y material impreso sobre logros alcanzados.
<b>Objetivo comunicacional:</b>	Fortalecimiento de comunicación entre jefes inmediatos y trabajadores de la estación.
<b>Tipo de mensaje:</b>	Informativo/inductivo.
<b>Público objetivo:</b>	Los colaboradores internos de la estación radial.
<b>Medio de difusión:</b>	Presencial, reunión en sala de juntas.

## Acción 2

<b>Campaña de comunicación:</b>	Socialización y práctica de técnicas para uso de correos institucionales.
<b>Problema:</b>	Personal no conoce el mecanismo de mensajes institucional.
<b>Producto:</b>	Elaboración de diapositivas y material impreso.
<b>Objetivo comunicacional:</b>	Fortalecimiento de comunicación entre jefes inmediatos y trabajadores de la estación.
<b>Tipo de mensaje:</b>	Informativo/inductivo.
<b>Público objetivo:</b>	Los colaboradores internos de la estación radial.
<b>Medio de difusión:</b>	Presencial, reunión en sala de juntas.

## Estrategia de comunicación 4

Retroalimentación sobre la Misión y Visión de la radio para con los trabajadores en esta actividad se utilizarán herramientas impresas como banners que serán ubicados en puntos específicos de la estación.

ACCIÓN 1	
<b>Fortalecimiento de la de identidad de la Institución/empresa (Misión, Visión, Objetivos, Valores):</b>	Elaboración de material impreso sobre los valores de la institución, Misión/Visión, banners colocados en lugares estratégicos y de mayor afluencia por los trabajadores de la estación.
<b>Problema:</b>	Desconocimiento de la Misión y Visión de la estación en un 70 % de los colaboradores.
<b>Producto:</b>	Colocación de banners.
<b>Objetivo comunicacional:</b>	Fortalecimiento institucional de la estación hacia sus trabajadores.
<b>Tipo de mensaje:</b>	Informativo/inductivo.
<b>Público objetivo:</b>	Los colaboradores internos de la estación radial.
<b>Medio de difusión:</b>	Digital, impresión de banners.

## Actividad 2

<b>Fortalecimiento de la de identidad de la Institución/empresa (Misión, Visión, Objetivos, Valores):</b>	Elaboración de material impreso sobre los valores de la institución, Misión/Visión enmarcados.
<b>Problema :</b>	Desconocimiento de la Misión y Visión de la estación en un 70 % de los colaboradores.
<b>Producto:</b>	Colocación de cuadros Misión/Visión
<b>Objetivo comunicacional:</b>	Fortalecimiento institucional de la estación hacia sus trabajadores.
<b>Tipo de mensaje:</b>	Informativo/inductivo.
<b>Público objetivo:</b>	Los colaboradores internos de la estación radial.
<b>Medio de difusión:</b>	Impreso.



### CAPÍTULO III

#### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

##### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

#### “ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN RADIO UNIVERSIDAD DE LA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA

##### 3.1.1 Financiamiento

Los recursos económicos para la realización del Ejercicio Profesional Supervisado en un 100 % fueron asumidos por el epesista, ya que en la institución fueron inexistentes.

##### 3.1.2 Presupuesto

Cantidad	Detalle	P. unitario	Total	FINANCIAMIENTO
2	Banner Roll full color, 1.80 x 2 mts. Con base metálica.	Q300.00	Q600.00	EPESISTA
2	Bases acrílicas 0.50 x 0.50 mts.	Q400.00	Q800.00	EPESISTA
1	Pizarrón caucho 0.80 x 1.20 mts. Base de madera.	Q250.00	Q250.00	EPESISTA
4	Diseño gráfico, para Banner y acrílicos.	Q100.00	Q400.00	EPESISTA
1	Caja de galletas saladas 36 unidades.	Q50.00	Q50.00	EPESISTA
2	Cajas de jugos v8 frutas 24 unidades.	Q75.00	Q150.00	EPESISTA
2	Pudín chocolate 24 unidades.	Q90.00	Q180.00	EPESISTA
1	Paquete servilletas 100 unidades.	Q05.00	Q5.00	EPESISTA
2	Paquetes de cucharas 20 unidades c/u.	Q2.50	Q5.00	EPESISTA
	Asesoría comunicacional.	Q8.000	Q8.000	EPESISTA
<b>TOTAL</b>				<b>Q10,440</b>

FINANCIAMIENTO	MONTO
EPESISTA	Q10,440
RADIO USAC	Q0.00
<b>TOTAL</b>	<b>Q10,440</b>

### 3.1.3 Beneficiarios

Beneficiarios	Beneficio
<p><b>Beneficiarios primarios.</b></p> <p>Personal que presta sus servicios en las diferentes unidades dentro de la estación radial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor conocimiento de los valores institucionales como la Misión/Visión.</li> <li>• Fortalecimiento de confianza laboral y comunicación.</li> </ul>
<p><b>Beneficiarios secundarios</b></p> <p>Radioescuchas de la estación, usuarios de tiempo, personal administrativo de la Usac.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento de los procesos de laborales que se reflejan en los programas radiales de la estación.</li> <li>• Fortalecimiento de la comunicación entre los colaboradores, trato adecuado hacia los integrantes de las diferentes unidades de trabajo.</li> </ul>

### 3.1.4 Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Licenciado Emanuel España .	Coordinador de noticias.	Asesoría y apoyo en procesos de análisis de personal y traslado de información oficial.
Licenciado Antonio Melgar.	Coordinador General Radio Usac.	Análisis de los diseños gráficos.  Autorización para realización de reuniones con los trabajadores de la estación.
Licenciado Rodrigo Martínez.	Coordinador General de Producción.	Dotación de material informativo estación radial.
Mario Carrillo.	Productor Radial/Imagen.	Dotación de material gráfico para la realización de banners, y diseño gráfico.
Gerson Ramírez.	Diseñador gráfico.	Diseño y asesor gráfico de banners. Radio Universidad.

### 3.1.5 Área Geográfica De Acción

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, Radio Universidad, Edificio Paraninfo Universitario zona 1, ciudad de Guatemala.

### 3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

#### Estrategia 1

##### Creación base de datos

Se creó una base de datos de los colaboradores y solicitud de acceso a plataforma de correos electrónicos institucionales de la Radio Usac, este mecanismo permitió socializar y comunicar información importante para el personal. (Misión, Visión, Objetivos).

<b>Objetivo comunicacional:</b>	Fortalecimiento institucional de la estación hacia sus trabajadores para un mejor traslado de información.
<b>Acción 1:</b>	Se elaboró una base de datos digital de los trabajadores de la estación (número de celular, cargo, correo electrónico y número de personal).
<b>Acción 2:</b>	Almacenamiento en disco de la base de datos digital creada con base a los colaboradores.



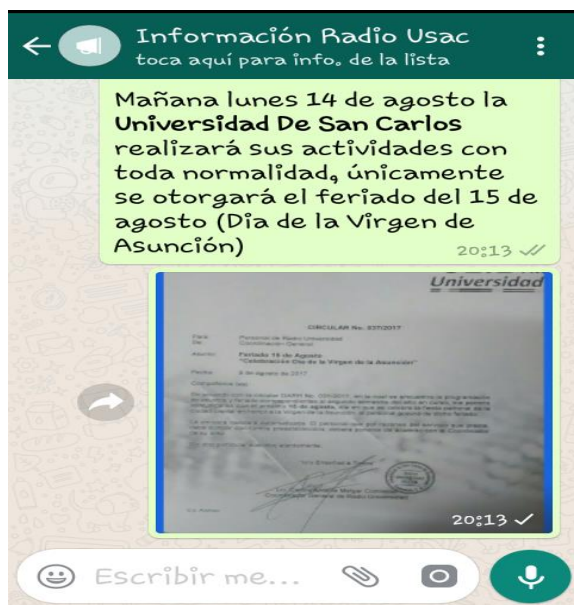
Licenciado Rodrigo Martínez, productor general, recibe base de datos del personal de Radio Usac. Junio 2017.

## Estrategia 2

### Creación de mensajes de difusión

Se inició con el proceso de utilización de mensajes de difusión mediante WhatsApp como herramienta para el traslado de información inmediata, se utilizó la plataforma Androide y los aparatos celulares de los trabajadores.

<b>Objetivo comunicacional:</b>	Socializar de manera inmediata información oficial de la estación radial.
Acción 1:	Creación de sistema de mensajes de difusión para los colaboradores de la estación.
Acción 2:	Se realizaron reuniones amigables donde se compartió información sobre la utilización del mecanismo digital de información.



Sistema de información inmediata para los colaboradores de la estación, implementado por el epesista Giovanni Coti, en Radio Universidad, junio de 2017.



Reunión amigable de tranajadores de la estación radial para socializar e informar sobre el sistema de difusión de información, por medio de la plataforma interactiva, junio de 2017.

### Estrategia 3

#### Colocación de cartelera en la institución.

Se colocó un mecanismo fácil para trasladar información de interés para los trabajadores de la estación radial ya que carecía de esta.

<b>Objetivo comunicacional:</b>	Contar con un espacio para la colocación de información diversa, (Externa a la estación).
Acción 1:	Colocación de un pizarrón de caucho para la socialización materiales impresos que fueran de interés para los usuarios.
Acción 2:	Elaboración de material impreso para fortalecer conocimientos sobre valores fundamentales en toda institución. Respeto, confianza puntualidad, confianza honradez.



Epesista Giovanni Cotí, colocando el sistema de información por medio de cartelera en las instalaciones de Radio Usac, julio 2017.



Cristina Rodríguez, secretaria administrativa de Radio Usac, colocando información en cartelera, julio 2017.

## Estrategia 4

### Fortalecimiento de Misión/Visión

Se retroalimentó sobre la misión y visión de la radio con los trabajadores. En esta actividad social se utilizaron herramientas impresas como banners con información institucional de la radio.

<b>Objetivo comunicacional:</b>	Fortalecimiento institucional de la estación hacia sus trabajadores.
Acción 1:	Realización de banners con información institucional de la estación.
Acción 2:	Colocación de placas de acrílico de la Misión / Visión. Pendiente.



**Epesista Giovanni Cotí hace entrega de Banners al Lic. Antonio Melgar, coordinador General Radio USAC. Julio 2017**



**Licda. Lucia Rodas, Contadora administrativa, recibe instrumento de socialización Misión/Visión de Radio USAC**

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MES	JUNIO				JULIO			
ACTIVIDAD	1.	2.	3.	4.	1.	2.	.3	.4
CREACIÓN DE BASE DE DATOS DIGITAL								
REUNIONES AMIGABLES PARA SOCIALIZAR USO DE MENSAJES DE DIFUSIÓN, MISIÓN/VISIÓN								
DISEÑOS E IMPRESIÓN DE BANNER								
ENTREGA DE PIZARRA DE CAUCHO PARA CARTELERA								
DISEÑOS DE ACRÍLICO DE MISIÓN								



### 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p><b>Creación base de datos</b> <b>Objetivo.</b> Fortalecimiento institucional de la estación hacia sus trabajadores para un mejor traslado de información.</p>	<p>Los 36 trabajadores de la estación radial colaboraron con la proporción de datos para la realización del informe .</p>	<p>1. “Esta guía nos proporcionará mayor conocimiento para ubicar vía telefónica o correo electrónico a los trabajadores”, <b>Lic. Emanuel España (coordinador de Noticias )</b>.</p> <p>2. “Ahora podemos comunicarnos directamente con los compañeros y de manera rápida trasladar la información necesaria”, <b>Mayaron Hernández (Operador de Cabina )</b>.</p>
<p><b>Creación de mensajes de difusión.</b> <b>Objetivo</b> Socializar de manera inmediata información oficial de la estación radial.</p>	<p>Un 97 % de los trabajadores recibieron los mensajes de información en sus aparatos celulares.</p>	<p>1.“El mecanismo de los mensajes nos ayuda a estar informados de las acciones de carácter oficial de la radio”, <b>Claudia Hernández ( Periodista, El informativo)</b></p> <p>2. “Este tipo de acciones no se habían tomado en cuanta anteriormente para facilitar a la información que debe ser rápida y exacta dentro de una estación radial”, <b>Mario Navas (Operador de Cabina)</b>.</p>
<p><b>Colocación de cartelera de información</b> <b>Objetivo.</b> Contar con un espacio para la colocación de información diversa, ( Externa a la estación ).</p>	<p>En las dos jornadas laborales, la información puede ser analizada por los 36 colaboradores, ya que el instrumento de información está ubicado en un lugar estratégico de mayor circulación peatonal.</p>	<p>1. “En los 5 años que tengo de trabajar en la radio, nunca se habían preocupado por la colocación de una cartelera, será de mucho beneficio”, <b>Mario Sagastume (coordinador de Transportes)</b>.</p> <p><b>2. “Ahora está más ordenada la información que se pueda socializar dentro de la radio, anteriormente solo se colocaba en la puerta de la refrigeradora”, Lucía Rodas (contadora general)</b>.</p>
<p><b>Fortalecimiento de Misión/Visión de la estación radial.</b> <b>Objetivo</b> Fortalecimiento institucional de la estación hacia sus trabajadores.</p>	<p>Los 36 trabajadores de la estación radial conocieron la Misión y Visión de la estación.</p>	<p>1 “La Misión y Visión no se conocían, porque no se tenían la vista de los visitantes de la estación. Ahora que ya están colocadas podemos conocer los valores institucionales de la estación”, Mynor Rodríguez (Visitante).</p>

## CONCLUSIONES

- La puesta en práctica del proceso de observación y las herramientas de investigación determinó que los colaboradores de la estación radial en su mayoría no conocían los valores institucionales como la Misión y Visión.
- La Investigación realizada evidenció que los mecanismos de comunicación de Radio Universidad, deben ser actualizados constantemente para generar mayor interés en los colaboradores.
- La generación y socialización adecuada de mecanismos de comunicación interna, permiten un ambiente laboral con mayor confiabilidad y confianza entre los trabajadores de la estación radial.
- La estrategia comunicacional consiguió motivar a los colaboradores para interesarse en conocer mayores aspectos históricos de la estación radial y generar ambientes más amigables en el desarrollo de las actividades dentro de ese medio de comunicación.

## **RECOMENDACIONES**

- ✓ Radio Universidad debe estar siempre con la disposición para la creación de mecanismos de comunicación interna actualizados que permitan el fortalecimiento de la confianza entre el personal de la estación radial.
  
- ✓ Continuar con los mecanismos de fortalecimiento de comunicación interna en la estación radial, incentivar al trabajador para alcanzar un sentido de pertinencia adecuado.
  
- ✓ Buscar alianzas con organizaciones para gestionar donaciones. Además, que se dote del recurso idóneo, para que el colaborador pueda desarrollar sus funciones con mayor confianza.
  
- ✓ Debe destinarse un presupuesto adecuado para realizar capacitaciones del personal en el marco de cada una de las funciones.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

<b>TÉRMINO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
Beneficiarios:	Persona que resulta favorecida por algo.
Clima laboral:	Es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.
Colaborador:	Es la persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.
Conclusión:	Dar fin o terminación de algo.
Cronograma:	Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.
Diagnóstico:	Análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.
Entrevista:	Intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar.
Estrategia :	Se refiere una planificación de algo que se propone un individuo o grupo.
Filosofía de la empresa:	Se define como el conjunto de valores que prevalecen en la empresa.
Financiamiento:	Es el acto de dotar de dinero y de crédito a una empresa, organización o individuo, es decir, esta es la contribución de dinero.
FODA:	Herramienta esencial para el estudio de la empresa. El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar una análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa.
Herramientas:	Una herramienta es un objeto elaborado con fin de facilitar la realización de una tarea
Indicadores cualitativos:	Hacen referencia a aquellos que están

	relacionados con el nivel de calidad que se está proporcionando en el tipo de servicio o producto que se ofrece a los clientes. En este sentido no se toma en cuenta la cantidad.
Indicadores cuantitativos:	Indica se refiere a los que tienen en cuenta tanto el tiempo como la cantidad. Estos indicadores se pueden utilizar con la intención de medir el nivel de productividad de distintas áreas del negocio.
Influencia:	Poder de una persona o cosa para determinar o alterar la forma de pensar o de actuar de alguien.
Institucionalizar:	Convertir una cosa en institucional o darle carácter legal o de institución. Conferir [a algo] el carácter de institución. Reconocer la existencia legal [de algo]. Estabilizar, fortalecer el funcionamiento [de algún organismo, asociación, entidad]
Mensaje de difusión	Proceso de propagación o divulgación De conocimientos, noticias, actitudes, costumbres, modas. Esta definición a su vez engloba otros conceptos.
Presupuesto:	Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.
Recursos humanos:	Se denomina Recursos humanos (RR. HH.) Al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, aunque lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización.
Socializar:	Uno de esos usos comunes es aquel que dice que socializar implica la transferencia de bienes correspondientes tanto a personas como a industrias e instituciones particulares, entre otros, al estado, o a cualquier otro órgano de tipo colectivo.
Técnicas de investigación:	Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

## BIBLIOGRAFÍA

Enríquez, G. (5 de 01 de 2012). **Técnicas e Instrumentos de Investigación.**

Espinosa, R. **(29 de 7 de 2013). La Matriz de Análisis DAFO (FODA).**

HERNADEZ SAMPIERI, R. (1991). **Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HIL Interamericanan de MEXICO, S. A. de C.V., 1991.**

Universidad, R. (15 de enero de 2009). **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, RADIO UNIVERSIDAD 2009.**

UNIVERSIDAD, R. (05 de enero de 2013). **NORMATIVO DE FUNCIONAMIENTO RADIO UNIVERSIDAD.**

## E-GRAFÍA

Ortega, L. (2014). *¿Como generar compromiso y mejorar el sentido de pertenencia en el Capital Humano? Comunicación Interna.*

<https://rlofdesarrolloorganizacional.wordpress.com/2014/08/30/como-generar-compromiso-y-mejorar-el-sentido-de-pertenencia-en-el-capital-humano-comunicacion-interna>

Vallejo, A. P. (2015). *Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación.* Obtenido de Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=499550>

*Normas APA para trabajos escritos* <https://www.colconectada.com/normas-apa/>. (03 de 2013). <https://www.colconectada.com/normas-apa/>

School, O. B. (s.f.). *¿Qué es un diagrama de Gantt y para qué sirve?*

<https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/diagramas-de-gantt/que-es-un-diagrama-de-gantt-y-para-que-sirve>

## ANEXOS

### Transcripción De Entrevistas



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) 2017  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

#### ENTREVISTA A SAMUEL FLORES –RADIO UNIVERSIDAD–

1. ¿Cuántos años tiene de trabajar en Radio Universidad?

**Tengo 6 años.**

2. ¿Conoce usted la visión y misión de Radio Universidad?

**Sí, de hecho el conocimiento uno lo adquiere al investigar los historiales de la radio, uno encuentra la visión y misión, tenemos conocimiento que es una radio educativa eminentemente científica, un enlace entre la Universidad y la población guatemalteca en general.**

3. ¿Conoce usted los objetivos de Radio Universidad?

**Los objetivos están definidos, pero algunas veces no se logran por muchos factores.**

4. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de Radio Universidad? **Yo me siento bien en el trabajo que desempeño en la emisora por qué hago lo que me gusta hacer, y dentro de eso, la producción que hago, la hago a conciencia con las investigaciones del caso, citando varias fuentes para el trabajo que se deban divulgar.**

5. ¿Considera que los materiales que le proporciona la Radio son los adecuados para ejercer su función dentro de la misma?



***Pues cuando estamos en un trabajo desde la cabina, por ejemplo, tengo el material necesario: papel, computadora, algunas fuentes de investigación, cuando es trabajo de cabina, pero en el caso del Senderos de Hormigo, en directo cada mes, tenemos que salir a cualquier lugar dentro o fuera de la ciudad y no tenemos el presupuesto para comprar las baterías que usan los micrófonos o la gasolina para el traslado.***

6. ¿La institución hace que usted se sienta parte de ella como tal?  
***Por el trabajo que se realiza creo que sí. Hay un respeto a lo que se hace y nos meten en la edición del trabajo.***

7. La institución realiza actividades de capacitación para que usted desempeñe su trabajo.  
***Sí, recordemos que el año pasado tuvimos varias capacitaciones. este año aún no se ha comenzado, pero sí hay alguna forma de tener algunos conocimientos que se refrescan.***

8. ¿Cómo es la relación laboral con los compañeros de trabajo, es cordial?  
***(Prefirió omitir la pregunta).***

9. ¿Valora usted estar dentro de la institución?  
***Sí, yo creo que a los egresados de la Escuela de Comunicación y San Carlitas de pura cepa nos interesa estar en Radio Usac, para cumplir el “Id y enseñar a todos”.***

10. ¿Considera usted que debe existir algún tipo de actividades para ir mejorando la relación laboral entre unidades de la Radio?

***Creo que la familia de Radio Universidad somos 30, un grupo pequeño de trabajadores que debemos tener más conciencia social para que el trabajo que hagamos en la radio sea bueno.***

**Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) 2017  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación**

**ENTREVISTA A MAYRON HERNÁNDEZ –RADIO UNIVERSIDAD**

1. ¿Cuántos años tiene de trabajar en Radio Universidad?

**Tengo 17 años de trabajar en la Radio.**

2. ¿Conoce usted la visión y misión de Radio Universidad?

**Sí. Bueno nosotros tuvimos la oportunidad de conocer la visión en el 2008 cuando nos dieron conocer que la visión era enfocarse en sí al área de los universitarios al igual que la misión.**

3. ¿Conoce usted los objetivos de Radio Universidad?

**Uno de los han cambiado con el paso del tiempo. Mantener unido al personal.**

4. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de Radio Universidad?

**Un ambiente de compañerismo.**

5. ¿Considera que los materiales que le proporciona la Radio son los adecuados para ejercer su función dentro de la misma?

**No, es insuficiente el material que nos dan para realizar el trabajo.**

6. ¿La institución hace que usted se sienta parte de ella como tal?

**Sí, la institución desde que yo llegue en 1998...Ese ha sido uno de los objetivos, mantener unidos a los trabajadores y que se sientan representados en su momento. Sí me siento parte de ella.**

7. ¿La institución realiza actividades de capacitación para que usted desempeñe su trabajo?

***En este momento no. En el 2011 creo que se dio la capacitación por parte de Radio Francia y eso permitió ser capaces de generar mucho más hacia afuera y nos dieron una capacitación acorde al trabajo de radio.***

8. ¿Cómo es la relación laboral con los compañeros de trabajo es cordial?

***Para mí, buena. Nos llevamos muy bien, no somos trabajadores...Nos convertimos en una familia, la familia que tenemos en casa es otra a la del trabajo. Tenemos más compenetración porque trabajamos 8 horas, y esas 8 horas forman un día laboral.***

9. ¿Valora usted estar dentro de la institución?

***Indudablemente el valor que se tiene es el ser reconocido afuera como parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala.***

10. ¿Considera usted que debe existir algún tipo de actividades para ir mejorando la relación laboral entre unidades de la Radio?

***Yo creo que sí, eso sí hay que denotarlo. Se necesita demasiado, pero para eso hay que estar consciente que así como vas a recibir vas exigir.***



**EPS**  
LICENCIATURA

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) 2017  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

### ENTREVISTA A MARIO SAGASTUME –RADIO UNIVERSIDAD

1. ¿Cuántos años tiene de trabajar en Radio Universidad?

***Tengo 9 años de trabajar para RADIO UNIVERSIDAD***

2. ¿Conoce usted la visión y misión de Radio Universidad?

**Realmente no la conozco**

3. ¿Conoce usted los objetivos de Radio Universidad?

***Pues algunos objetivos que se tienen son mejorar la radio, pero nunca se ha llevado a cabo, a pesar que se ha tratado.***

4. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de Radio Universidad?

***Un poco hostil, no hay compañerismo y no hay comunicación, realmente a pesar que trabajamos en comunicación.***

5. ¿Considera que los materiales que le proporciona la Radio son los adecuados para ejercer su función dentro de la misma?

***No, en ninguna forma Radio Universidad nos proporciona los insumos para el desenvolvimiento del trabajo. Siempre el problema ha sido que no le dan el presupuesto, y eso viene siendo el caso de los años que tengo de estar acá.***

6. ¿La institución hace que usted se sienta parte de ella como tal?

***Sí, yo realmente me siento parte de la Radio. El problema es que con los directores o con los que están no lo toman a uno en cuenta para desenvolverse o para alguna actividad dentro de la Radio. Pero sí, yo me siento parte de esta.***

7. La institución realiza actividades de capacitación para que usted desempeñe su trabajo

***Ninguno, a pesar que ya llevo más de 10 años, nunca he recibido ninguna capacitación, ningún curso, ningún taller, esperamos que sí lo hagan para capacitar a la gente.***

8. ¿Cómo es la relación laboral con los compañeros de trabajo, es cordial?

***No muy buena. Es poca con las personas que convivimos, de amistad o compañerismo, hay un poco de envidia y de egoísmo, y todo dentro de la Radio.***

9. ¿Valora usted estar dentro de la institución?

***Sí, lo valoro realmente. Siempre he dicho Radio Usac es una unidad realmente buena, por eso siempre lo he dicho y se lo repito a usted.***

**Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) 2017  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación**

**ENTREVISTA A CRISTINA RODRÍGUEZ –RADIO UNIVERSIDAD–.**

1. ¿Cuántos años tiene de trabajar en Radio Universidad?

***Solamente quisiera contarle que el próximo mes de mayo estoy por cumplir 24 años de trabajar en Radio Universidad.***

2. ¿Conoce usted la visión y misión de Radio Universidad?

***Sí, cada director que ha venido ha traído una misión y visión. Lo que yo lamento es que muchas veces por la misma situación, porque no se ha institucionalizado la visión y misión, cada director que viene le hace alguna enmienda. Considero que lo hace porque todo va variando.***

3. ¿Conoce usted los objetivos de Radio Universidad?

***No los recuerdo.***

4. ¿Cómo considera que es el ambiente laboral dentro de la Radio?

***Yo siempre he sido de la idea que en una institución debe prevalecer la cordialidad, porque es con las personas con las que convivimos todo el día.***

5. ¿Considera que los materiales que le proporciona la Radio son los adecuados para ejercer su función dentro de la misma?

***Pues a pesar de tantas limitaciones pienso que yo he sido una de las personas que ha tenido las cosas necesarias, claro no en abundancia pero lo que necesito para realizar mi trabajo.***

6. ¿La institución hace que usted se sienta parte de ella como tal?

***Desde luego que sí. Varios directores me han tomado en cuenta para hacerme consultas, algunas interrogantes que ellos tienen, me han comunicado sus proyectos.***

7. ¿La institución realiza actividades de capacitación para que usted desempeñe su trabajo?

***Sí, yo he participado en varios diplomados en la Universidad y son diplomados que promueven la inducción y desarrollo.***

¿Cómo es la relación laboral con los compañeros de trabajo, es cordial?  
**(Prefirió omitir la pregunta).**

8- ¿Valora usted estar dentro de la institución?

***Sí, lo valoro porque desde hace varios años he trabajado en la institución.***

9- Considera usted que debe existir algún tipo de actividades para ir mejorando la relación laboral entre unidades de la radio?

***A mi parecer creo que sería importante capacitar al personal y realizar reuniones en las que puedan compartir con los compañeros. A veces por la misma situación que cada uno desempeña no podemos competir.***



**Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) 2017  
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación**

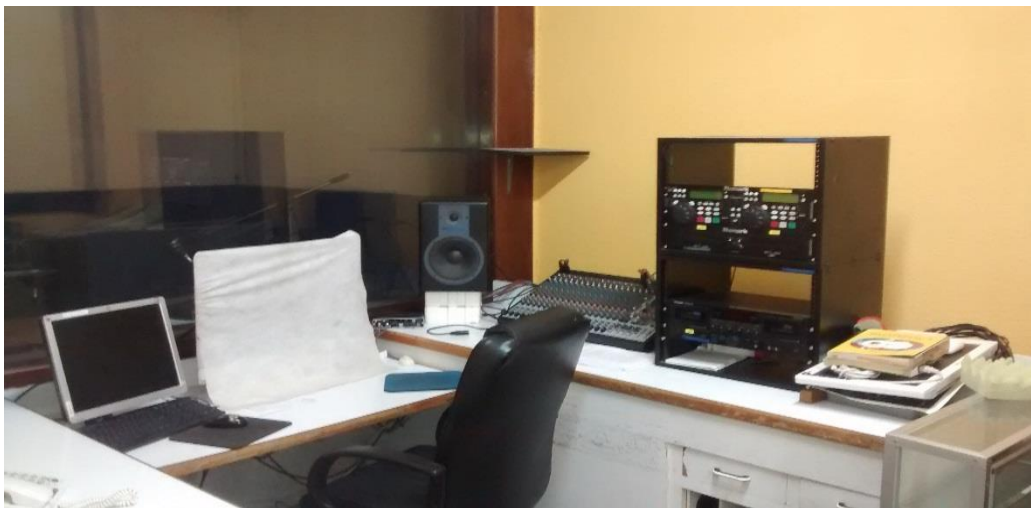
**MODELO DE ENTREVISTA –RADIO UNIVERSIDAD**

1. **¿Cuántos años tiene de trabajar en radio Universidad?**
2. **¿Conoce usted la visión y misión de Radio Universidad?**
3. **¿Conoce usted los objetivos de Radio Universidad?**
4. **¿Se encuentra satisfecho con el ambiente laboral dentro de Radio Universidad?**
5. **Considera que los materiales que le proporciona la radio son los adecuados para ejercer su función dentro de la misma.**
6. **La institución hace que usted se sienta parte de ella como tal.**
7. **La institución realiza actividades de capacitación para que usted desempeñe su trabajo**
8. **¿Cómo es la relación laboral con los compañeros de trabajo?**



## **GALERÍA FOTOGRÁFICA. RADIO USAC**

**Ambientes, previo a realizar la investigación**



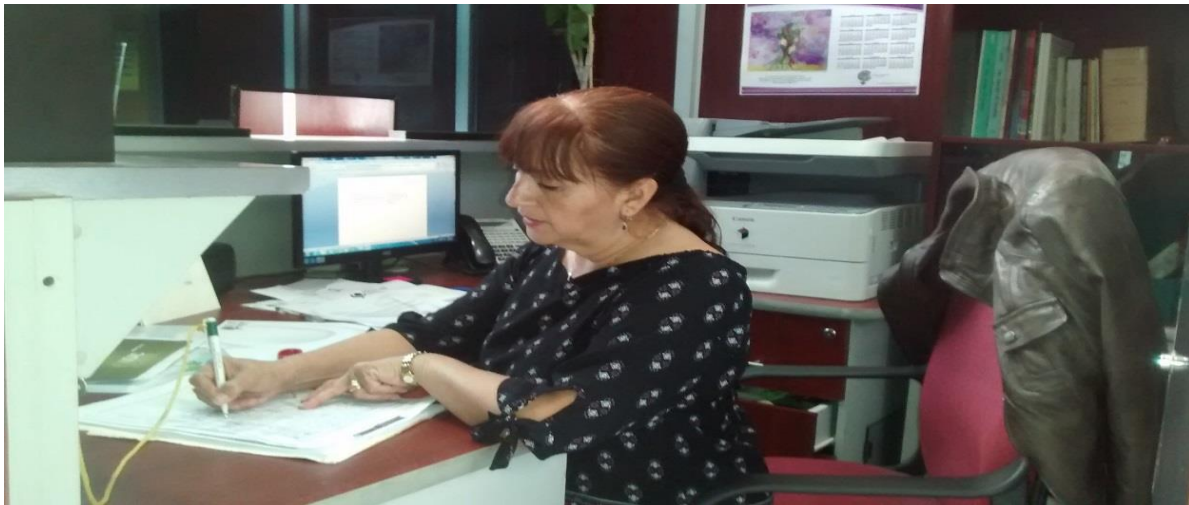
*ESTUDIO DE GRABACIÓN, RADIO UNIVERSIDAD, 2017.*



*ÁREA DE PRODUCCIÓN RADIAL, RADIO UNIVERSIDAD, 2017.*



**Lic. Emanuel España y Licda. Rosario Ixtacy. Sala de Redacción, El Informativo, Radio Universidad 2017.**



**Cristina de Rodríguez, secretaria general de Radio Universidad, 2017.**



Mayron Hernández, operador de radio, cabina de control. Radio Universidad 2017.



Lic. Carlos Antonio Melgar e invitados, cabina de Locución del programa Al Oído, Radio Universidad, 2017.

Check List De Acciones

ACTIVIDAD	REALIZAD A	NO REALIZADA	DESCRIPCIÓN
CREACIÓN DE BASE DE DATO	X		
Elaboración de sistema de información, mensaje difusión.	X		

Utilización de correos electrónicos institucionales.		X	La mayoría de colaboradores prefirió que se utilizara el correo personal.
Donación de sistema de cartelera informativa.	X		
Entrega de banner con información institucional de la estación.	X		
Entrega de placas misión /visión.		X	Durante la realización del EPS se analizaron algunos cambios institucionales de la misión y visión. Se dialogó con el coordinador general de Radio Usac, y se realizará la donación posteriormente.