

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



**“Plan de comunicación interna de la Televisión
Arquidiocesana para fortalecer la responsabilidad y el
manejo de equipo técnico”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo Por:
Diego Ricardo Molina Rodríguez
201122619

Asesora: Licenciada Sandra Hernández

Previo a portar el título de:
LICENCIADO 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 Trijillo

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representantes de Egresados:

MA. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



El Canal de tu Iglesia

Guatemala, 23 de agosto de 2017

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

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante epesista Diego Ricardo Molina Rodríguez con número de carné: 201122619 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 cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 01 de junio al 28 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "Plan de comunicación interna de la Televisión Arquidiocesana para fortalecer la responsabilidad y el manejo del equipo técnico" entregando el material respectivo y debidamente recibido por: Televisión Arquidiocesana.

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,

Carlos R. Rayo

Gerencia General



5ta. Calle 3-61 zona 1
www.canalcatolico.tv

tels. 22511244
info@canalcatolico.tv

**Para que Jesucristo
sea más conocido,
amado y seguido.**



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



Guatemala 19 de octubre de 2017

Estudiante
Diego Ricardo Molina Rodríguez
201122619
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA TELEVISIÓN AQUIDIOCESANA PARA FORTALECER LA RESPONSABILIDAD Y EL MANEJO DEL EQUIPO TÉCNICO**. 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 Nohemí Hernández y Hernández
Supervisora 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

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

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

DEDICATORIA

A MI MAMÁ

Silvia Rodríguez, gracias por toda la paciencia que me tuvo desde el día en que nací y por todo el apoyo que he recibido de su parte al igual que su amor de madre.

A MIS ABUELOS

Gracias por todo el apoyo y amor que me han demostrado desde que era un niño, son lo más importante que tengo en mi vida, los amo a los tres por igual.

A MI HERMANA

Gracias Diana por siempre estar a mi lado siempre recuerda que tienes mi apoyo incondicional para lo que sea, te amo mucho nena.

A MI PAPÁ Y TIO JULIO

Gracias por todo su apoyo, cariño, amor y palabras bonitas con las que me elevaron el ánimo los quiero muchísimo a los dos.

A MI NOVIA

Mishell Ramírez, gracias por estar a mi lado y aguantar mi carácter tan feo cuando me estreso, en serio que todos tus detalles y formas de apoyarme me han ayudado a ser mejor persona, te amo princesa.

A FAMILIA RAMÍREZ CABRERA

Gracias por sus atenciones y brindarme la una casa más, son como mi segunda familia los quiero mucho.

AGRADECIMIENTOS

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

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

Al **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 toda **MI FAMILIA** porque sin ellos no hubiera llegado hasta este punto tan importante en mi vida. Los amo con todo mi corazón.

A mi novia **MISHELL RAMÍREZ** por todo lo que has hecho por mí en este año tan cargado de tareas del EPS. Gracias por todo tu amor que día a día me demuestras que es el más puro y sincero que hay en este mundo. Eres mi todo princesa, te amo.

A **LICDA. SANDRA HERNANDEZ**, por su cariño, apoyo, consejos y bromas en los momentos en los que los necesité.

Índice

Resumen	I
Introducción	II
Justificación	III
Capítulo I	1
1. Diagnóstico.	1
1.1. Objetivos del diagnóstico	1
1.1.1. Objetivo general.....	1
1.1.2. Objetivos específicos	1
1.2. La institución-Televisión Arquidiocesana	1
1.2.1. Ubicación geográfica	1
1.2.2. Integración y alianzas estratégicas	1
1.2.3. Antecedentes.....	2
1.2.4. Departamentos	4
1.2.5. Misión	5
1.2.6. Visión.....	5
1.2.7. Objetivos institucionales	5
1.2.8. Público objetivo.....	5
1.2.9. Organigrama.....	6
1.3. Metodología	7
1.3.1. Descripción del método	7
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección	8
• Observación	8
• Documentación	9
• Entrevistas	9
• Encuestas	9
1.3.3. Cronograma del diagnóstico	11
1.4. Recopilación de datos.....	12
1.4.1. Fichas de las entrevistas	12

1.4.2. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas	14
1.5. Radiografía de la institución	18
1.5.1. Fortalezas	18
1.5.2. Oportunidades	18
1.5.3. Debilidades	18
1.5.4. Amenazas	18
Capítulo II	19
2. Plan de comunicación	19
2.1. Antecedentes comunicacionales	19
2.2. Objetivos de comunicación	19
2.2.1. Objetivo general	19
2.2.2. Objetivos específicos	19
2.3. Público objetivo:	20
• Internos	20
• Externo	20
2.4. Mensaje:	21
2.5. Estrategias:	21
• Elaboración de manual de usuario	21
• Fortalecimiento de la responsabilidad interna	21
2.6. Acciones de comunicación	23
2.6.1. Programa de charla informativa	24
Capítulo III	25
3. Informe de ejecución	25
3.1. Proyecto desarrollado	25
3.1.1. Financiamiento	25
3.1.2. Presupuesto	25
3.1.3. Beneficiarios	26
3.1.4. Recursos Humanos	27
3.1.5. Áreas geográficas de acción:	27

3.2. Estrategias y acciones desarrolladas:.....	28
3.3. Cronograma de actividades:	30
3.4. Control y seguimiento:	31
• Conclusiones	32
• Recomendaciones	33
• Glosario de términos	34
• Bibliografía	37
• E grafía	38
• Anexos.....	39
• Boceto de portada de manual de usuario.....	42
• Transcripción completa de entrevistas	43
• Modelo de la encuesta	49
• Matriz o vaciado de las encuestas	50
• Lista de acciones	52
• Ficha de horas de prácticas supervisadas	53

Resumen

Nombre de la institución: Televisión Arquidiocesana.

Nombre del proyecto: Plan de comunicación interna de la Televisión Arquidiocesana para fortalecer la responsabilidad y el manejo del equipo técnico.

Objetivos del proyecto:

General: Fortalecer la comunicación interna del personal administrativo y trabajadores de la Televisión Arquidiocesana.

Específicos:

- Mejorar el ambiente laboral dentro de la Televisión Arquidiocesana mediante la práctica de la responsabilidad.
- Crear un manual de usuario para reforzar el manejo del equipo técnico dentro de la Televisión Arquidiocesana.
- Fortalecer la responsabilidad en el área laboral.

Se realizó un proyecto comunicacional en la Televisión Arquidiocesana para reestructurar la comunicación interna del personal administrativo y trabajadores de esta institución.

El proceso de diagnóstico consistió en una investigación mixta donde se utilizó la metodología cualitativa y cuantitativa, al igual que métodos deductivos e inductivos, lo cual determinó el problema comunicacional de la Televisión Arquidiocesana.

Se planificaron diversas estrategias para la mejora de las problemáticas comunicacionales encontradas en el diagnóstico, tomando en cuenta los puntos más débiles en el ámbito comunicacional dentro de la Televisión Arquidiocesana.

Para la ejecución del plan de comunicación se obtuvo la participación de todo el personal de la Televisión Arquidiocesana lográndose obtener resultados óptimos en las actividades realizadas a través del proyecto de comunicación interna.

Introducción

El presente proyecto de comunicación se realizó en el marco del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A continuación se presenta un proyecto de comunicación interna el cual consta de tres etapas: Diagnóstico Comunicacional, Plan de Comunicación y Proceso de Ejecución.

Diagnóstico Comunicacional: En este proceso se solicitó al señor Carlos Rayo, Gerente General de la Televisión Arquidiocesana su autorización para realizar el Ejercicio de Práctica Supervisada de Licenciatura (EPSL) en esta institución. Se inició el proceso de investigación con el diagnóstico donde se determinaron las deficiencias comunicacionales que existían en dicha institución.

Plan de Comunicación: La estrategia comunicacional que se implementó en esta institución se enfocó en resolver las deficiencias de la comunicación interna de manera viable y factible encontrada en el diagnóstico. En este plan se tomaron en cuenta los datos generales del proyecto como las estrategias y acciones que se implementarían, tomando como base fundamental lo encontrado dentro del diagnóstico de comunicación.

Proceso de Ejecución del proyecto: Esta fase consistió específicamente en la ejecución del plan perfilado en la fase anterior para hacer realidad las soluciones a los problemas de comunicación encontrados dentro de la Televisión Arquidiocesana. Para dicha fase se procede a describir cada una de las acciones y estrategias programadas dentro del cronograma de actividades.

Relativamente en esta fase de ejecución se desarrolló la organización y ejecución de actividades para el reforzamiento de la responsabilidad y el conocimiento del equipo técnico dentro de la institución antes mencionada, cabe mencionar que dichas actividades fueron realizadas sin ningún inconveniente y en el tiempo establecido.

Justificación

El presente plan de comunicación interna es de vital importancia para solventar los problemas comunicacionales existentes dentro de la Televisión Arquidiocesana. Los cuales crean barreras que influyen de manera negativa en todos los procesos laborales que se ejecutan de manera interna.

La información relevante que conlleva la realización de este plan de comunicación es el reforzamiento del conocimiento acerca del equipo técnico que se maneja en todas las áreas laborales dentro de la Televisión Arquidiocesana, ya que por ser equipo donado los empleados tienen poco conocimiento del mismo. De igual manera se brindará información acerca de lo importante que es la responsabilidad en el ámbito laboral dentro de esta institución.

Las problemáticas que resuelve dicho plan de comunicación son la falta de conocimiento de algunas funciones importantes del equipo técnico y la poca utilización de un valor tan importante como la responsabilidad, ya que todo buen trabajador tiene que tener presente que una actitud responsable conlleva a que los superiores de la institución tengan más confianza, y que de esa manera se le presenten nuevas oportunidades de crecimiento.

La razón para llevar a cabo este plan de comunicación es el mejoramiento de las relaciones laborales entre los trabajadores debido a la mínima práctica de la responsabilidad dentro del área laboral y el desconocimiento del correcto uso de los aparatos técnicos con los cuales se relacionan en el día a día.

El presente plan de comunicación es pertinente dentro de la institución por ser un proyecto que trae consecuencias positivas en el ámbito comunicacional, las cuales eliminarán barreras que distraen a los empleados a trabajar por los objetivos laborales de la institución.

Capítulo I

1. Diagnóstico.

1.1. Objetivos del diagnóstico:

1.1.1. Objetivo general:

- Presentar un diagnóstico de comunicación interna de la Televisión Arquidiocesana.

1.1.2. Objetivos específicos:

- Analizar la situación comunicacional de los empleados dentro de la Televisión Arquidiocesana.
- Determinar las deficiencias de la comunicación interna en la Televisión Arquidiocesana.
- Establecer cuáles son las principales necesidades en el área de comunicación que tienen los empleados.
- Analizar opiniones acerca de la comunicación interna dentro de la Televisión Arquidiocesana.
- Analizar los procesos de comunicación dentro de la Televisión Arquidiocesana.

1.2. La institución-Televisión Arquidiocesana:

1.2.1. Ubicación geográfica:

5ta calle "A" 3-61 Zona 1 Ciudad de Guatemala.

1.2.2. Integración y alianzas estratégicas:

Canal "El Sembrador", este canal está ubicado entre Los Ángeles California y México. Y les permite como un acuerdo el bajar o adquirir algún tipo de material que sea de su interés, principalmente en lo que es la Eucaristía de los días sábados o

cuando no se transmite la Eucaristía desde la catedral, toman la señal de ellos y se transmite desde la basílica de Guadalupe situada en México.

1.2.3. Antecedentes:

La Televisión Arquidiocesana es un proyecto evangelizador que dio inicio gracias a monseñor Próspero Penados del Barrio, bajo la dirección del padre Hipólito Choy con el nombre de Tele Fe, que luego fue llamado Tele Misión.

En sus inicios la Televisión Arquidiocesana fue un convento de la congregación “Las Catalinas”, con el paso del tiempo se convirtió en un internado llamado “Instituto Indigenista”, el cual en la actualidad se encuentra ubicado en la Antigua Guatemala.

Cuando el Instituto Indigenista se trasladó a la Antigua Guatemala, este se convirtió en una oficina del arzobispado que cerró en el año 2000, debido a este suceso el Cardenal Quezada Toruño decidió que en ese lugar se llevara a cabo el primer año de seminaristas y simultáneamente se dio el propedéutico y la pastoral vocacional hasta el año 2011. En este mismo año dio inicio a la Televisión Arquidiocesana con una transmisión más continua y programación más específica en transmisiones de eventos de forma pre-grabada hasta el año 2014. Se hacía el esfuerzo de hacer transmisiones principalmente desde catedral a nivel de antenas llamadas microondas.

Hace cinco años la Televisión Arquidiocesana estaba ubicada en el área de Mixco, mejor conocida como el área del “Vaticanito”, en donde se encuentran ubicados: El seminario y una serie de congregaciones religiosas, por lo cual, se tenía más dificultad en realizar transmisiones en vivo. Se comentaba que para poder llevar la señal a los primeros cableros había una fibra de cable coaxial desde la ubicación del canal hasta la Calzada Roosevelt, al llegar la Televisión Arquidiocesana a la zona 1 se instaló una antena de microondas que se conectaba con la catedral. Es por ello que se lograban sacar transmisiones en vivo desde esta con algún tipo de dificultades, ya que

el equipo técnico no era totalmente nuevo. Dicho equipo ha sido cedido principalmente por una cadena de televisión abierta ubicada en Guatemala, la cual también brinda soporte técnico dentro del canal, esto se realiza como donación al igual que la unidad móvil con la que se cuenta que fue donada por el canal “María Visión” de México situado en Guadalajara y es la que se utiliza actualmente desde el año 2000 para transporte del mobiliario y equipo de la Televisión Arquidiocesana.

En el año 2015 la Televisión Arquidiocesana empezó a tener una gran transformación en el equipo técnico, con esto se podría decir que nace un nuevo canal, por el equipo que también se obtuvo a través de una donación. El primero de febrero de este mismo año se apertura la señal satelital en el canal y posteriormente se dieron inicio a nuevos proyectos. El master control con el que se contaba no llenaba en su totalidad todas las funciones necesarias por lo cual se obtuvo otra donación de un nuevo master control que aún está en proceso de instalación, al igual que la creación de un nuevo set-estudio.

A finales del año 2016 se empezaron a hacer pruebas desde este set, como lo fue la transmisión en vivo de la tele maratón de la Televisión Arquidiocesana, siendo esta la primera prueba. Se puede decir que el set se encuentra en un 90% completo a nivel de pruebas, adicionalmente de esto se obtuvo un nuevo concepto llamado mochila de transmisión que ha permitido realizar transmisiones en vivo desde varios puntos de la capital, haciendo la primer prueba desde el departamento de Esquipulas.

Anteriormente existían sets individuales, cada programa tenía su set, ahora la idea es que el set general sea utilizado para todos los programas, el cual cuenta con un cromas siendo este un fondo verde para que de manera computarizada se puedan cambiar dichos escenarios. Esta nueva implementación dio inicio a principios del año 2017.

La nueva tecnología dentro del canal en lo que respecta al equipo de transmisión es de punta ya que se encuentra en un ambiente digital con contenido 4K, que significa una mejor calidad de imagen, lo cual les da potencialidad para no quedarse varados si el esquema digital quedara obsoleto, esto los hace estar preparados para el siguiente avance tecnológico en el área de telecomunicaciones.

Cabe resaltar que lo más importante dentro de la historia de la Televisión Arquidiocesana se encuentra en la generosidad de la gente, la cual cree en lo que es la visión y misión del canal en el esquema de lo que es llevar una evangelización abierta y sobre todo fuera de los templos como lo pide el Papa Francisco, esto ha sido una de las misiones completas que se ha buscado realizar a lo largo de este tiempo.

1.2.4. Departamentos:

- Rectoría: Casa donde vive el rector o párroco.
- Dirección: Cargo o puesto del Director de alguna organización.
- Gerencia General: Cargo de una persona la cual está al mando de un conjunto de subordinados.
- Área de producción: Realización material de un programa de televisión, película o espectáculo teatral.
- Área de programación: Conjunto de programas que se transmiten por televisión o radio.
- Área de control: Es el área de trabajo donde se encuentra un conjunto de mecanismos o dispositivos que regulan el funcionamiento de una máquina.
- Área de comercialización: Es el área de trabajo dentro de un canal de televisión donde se comercializa algún producto.
- Área financiera: Es el área de trabajo donde se realizan las finanzas de alguna organización.

Fuente: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion>

1.2.5. Misión:

Llevar la imagen de la Iglesia católica de Guatemala a través de la televisión, trabajando, colaborando, desarrollando y produciendo programas de evangelización para nuestro país dando a conocer así el amor de nuestro Señor Jesucristo.

1.2.6. Visión:

Ser el medio de comunicación de la Iglesia Católica dedicado a llevar toda la información y formación que se promueve con los principios teologales, morales y espirituales y dar a conocer el compromiso bautismal de ser Profeta, Sacerdote y Rey. Así mismo ser el vínculo terrenal entre Dios y el hombre por medio de Televisión Arquidiocesana.

“Nosotros no podemos dejar de hablar de lo que hemos visto y oído” - Hch 3, 20.

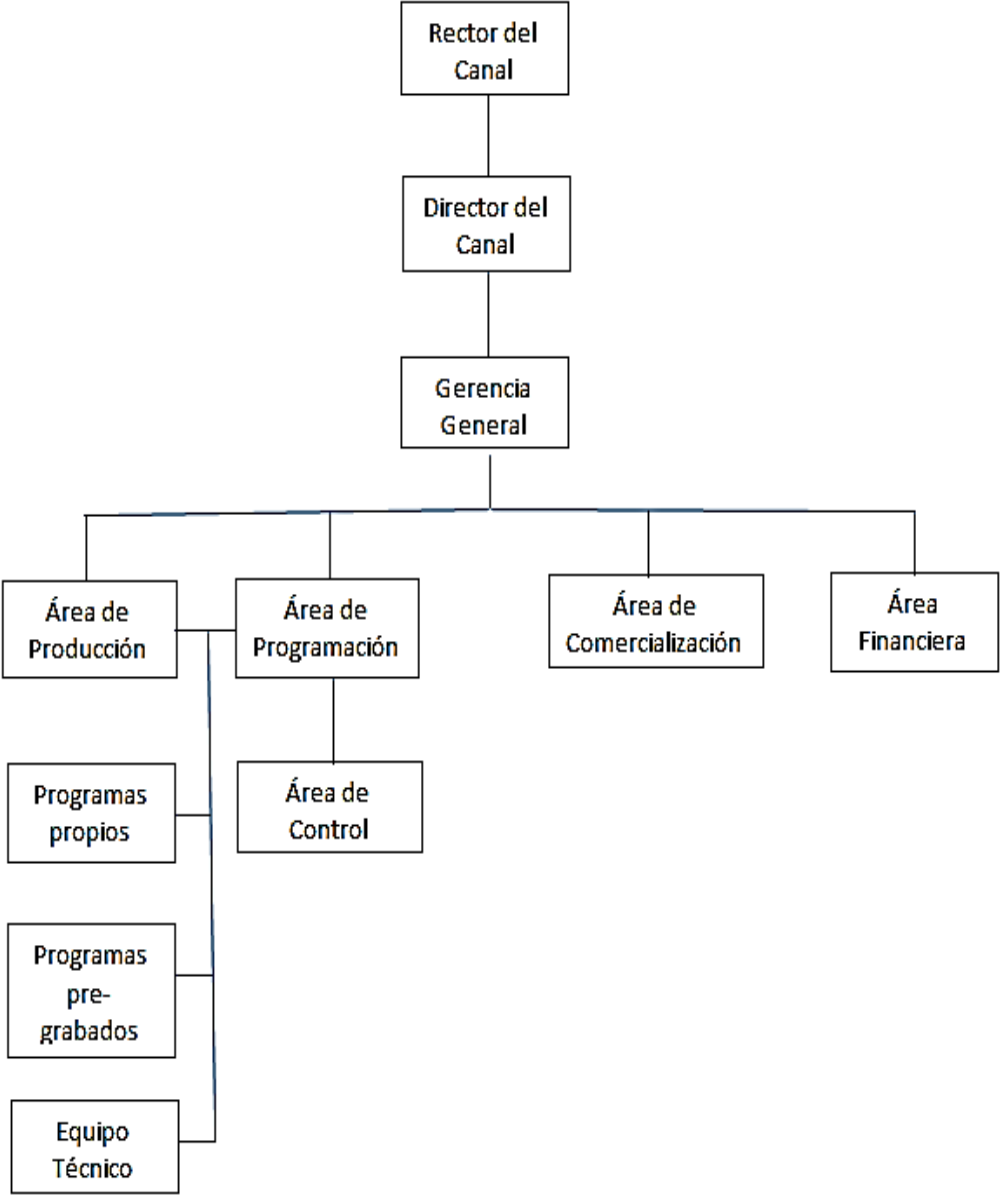
1.2.7. Objetivos institucionales:

El único objetivo con el que cuenta la Televisión Arquidiocesana es “Evangelizar” en base al eslogan que poseen “Para que Jesucristo sea más conocido amado y seguido”.

1.2.8. Público objetivo:

El grupo o público objetivo de la Televisión Arquidiocesana son los fieles católicos de Guatemala y de toda la arquidiócesis.

1.2.9. Organigrama:



Fuente: Depto. Gerencia General, 2017.

1.3. Metodología:

1.3.1. Descripción del método:

“Puede conceptualizarse al método, como el camino, trazado por medio de reglas y procedimientos, que conduce a un fin. Supone un orden lógico de pasos para llegar correctamente a la meta”. (Concepto de método (s.f.) *deconceptos*. Recuperado 19 de febrero, 2017 <http://deconceptos.com/general/metodo>).

“El método inductivo se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios”. (Hernández Sampieri, R, Metodología de la investigación, 2006, p. 107).

El método deductivo “es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta”. (Ezequiel Ander Egg, Aprende a investigar, 1997, p. 97).

En esta investigación se utilizó el método inductivo cuando se procesaron y analizaron los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y en el análisis e interpretación de la información.

En el presente diagnóstico se utilizaron métodos inductivos y deductivos, porque se centra en la observación, análisis y recolección de datos sobre los problemas internos dentro de la Televisión Arquidiocesana, para posteriormente llevar un registro de la información, después se creará una hipótesis la cual tenga como evidencia las entrevistas y encuestas realizadas a tres de las áreas más relevantes, estas serían la Gerencia General, el área de edición y el área de control central. Con estos métodos unidos se puede evidenciar los puntos de encuentro y decesos que tengan los objetos de estudio, es decir, los empleados de esta institución, los cuales pondrán en evidencia los problemas de comunicación interna que no permitan laborar en armonía.

La mayoría de información obtenida fue por parte del señor Carlos Rayo Gerente General quien brindó información sobre la institución, la cual sirvió como base fundamental para identificar los fallos de comunicación interna dentro de la Televisión Arquidiocesana.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección:

“Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información” (Sabino, “El proceso de la investigación”, 1996, p. 45).

- **Observación:**

Observación según Sierra y Bravo es: “la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente” (Morán, “La Observación" en Contribuciones a la Economía, julio 2007, p.16).

Con la técnica de la observación se evidenció que los empleados de la Televisión Arquidiocesana trabajan en el área superior de la rectoría de la Parroquia Santa Catalina. Esto significa que la televisión Arquidiocesana y la parroquia están en la misma área, aparte de eso se pudo observar que únicamente trabajan quince personas en la televisión Arquidiocesana.

La observación permitió evidenciar que la Televisión Arquidiocesana no tiene una señalización donde se diga su ubicación exacta.

De igual forma no cuentan con un organigrama visible para los visitantes y empleados

Dentro de las deficiencias de comunicación interna se pueden mencionar el poco uso del valor de la responsabilidad y el mínimo conocimiento en los aparatos técnicos, los cuales fueron donados hace poco tiempo.

- **Documentación:**

Toda la documentación de la Televisión Arquidiocesana fue brindada por el Gerente General Carlos Rayo, quien amablemente brindó un manual de procedimientos inconcluso para poder tomar ideas centrales y también con esa herramienta se pudo obtener toda la información interna de la institución.

Cabe mencionar que se pudo indagar en la página web de la Televisión Arquidiocesana en la cual se encontró bastante información institucional.

- **Entrevistas:**

Se realizaron tres entrevistas dentro de la institución, siempre tomando en cuenta que existen tres áreas marcadas de trabajo, las cuales serían: Gerencia General, edición y control central. Las entrevistas fueron de mucha ayuda pues con ellas se pudo tener una radiografía completa del área de trabajo y cuáles son sus deficiencias.

La realización de entrevistas mostró que la deficiencia en la comunicación interna está obstaculizando el desempeño laboral de algunos trabajadores. Pues la responsabilidad y la falta de comunicación y capacitaciones son unos de los principales problemas que existen.

- **Encuestas:**

Las encuestas sirven para saber la opinión de una cantidad de personas que corresponde a un grupo objetivo determinado, de igual manera se puede recolectar gran cantidad de información de forma real y concisa.

Esta herramienta brindó un mejor panorama sobre los problemas de comunicación dentro de la Televisión Arquidiocesana, y por ser parte de una metodología cuantitativa mostró como resultado datos numéricos, por lo consiguiente

dio como resultado una mejor visión de los problemas de comunicación existentes dentro de esta institución. Con las entrevistas también se pudo solucionar las dudas acerca de lo que piensa el personal sobre la comunicación interna.

El tipo de encuesta realizada en la Televisión Arquidiocesana fue descriptiva ya que con ella se documentaron los problemas de comunicación existentes, es decir que se descubrió en qué situación se encuentra la comunicación interna con los empleados.

De igual forma se buscó con las encuestas la opinión sincera y real de cada uno de los empleados, haciendo que ellos pudieran brindar información relevante de la situación comunicacional en la Televisión Arquidiocesana.



1.3.3. Cronograma del diagnóstico:



ACTIVIDADES	Enero				Febrero			
	Semana 1 Del 2 al 6 de enero	Semana 2 Del 9 al 13 de enero	Semana 3 Del 16 al 20 de enero	Semana 4 Del 23 al 27 de enero	Semana 5 Del 1 al 3 de febrero	Semana 6 Del 6 al 10 de febrero	Semana 7 Del 13 al 17 de febrero	Semana 8 Del 20 al 24 de febrero
Propedéutico			X					
Solicitud de prácticas				X				
Observación dentro de la institución				X				
Realización de entrevistas					X	X		
Realización de encuestas							X	
Análisis de la información recolectada							X	
Realización del diagnóstico				X	X	X	X	
Entrega del diagnóstico								X

Fuente: <http://es.ccm.net/contents/580-diagrama-de-gantt>

1.4. Recopilación de datos:

1.4.1. Fichas de las entrevistas:

	<p>Tipo de entrevista: Abierta.</p> <p>Nombre del entrevistado: Carlos Rayo.</p> <p>Fecha de entrevista: lunes 23 de enero del 2017.</p> <p>Objetivo de la entrevista: Identificar deficiencias dentro de la comunicación interna y cuáles son las herramientas comunicacionales con las que se cuenta dentro de la Televisión Arquidiocesana.</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuál es su función dentro de la Televisión Arquidiocesana?2. ¿Cuáles son sus metas como Gerente General?3. ¿Cree usted que existe algún tipo de debilidades dentro del personal que aquí trabaja?4. Usted mencionaba que hay siempre equipo de empleados nuevos, ¿Las personas nuevas tienen algún tipo de manual para entender el equipo recién ingresado?5. ¿Podría mencionar cuáles son las herramientas internas que se utilizan acá?	
---	--	---

	<p>Tipo de entrevista: Abierta.</p> <p>Nombre del entrevistado: David López</p> <p>Fecha de entrevista: lunes 30 de enero del 2017.</p> <p>Objetivo de la entrevista: Identificar como mejorar la comunicación interna dentro de la Televisión Arquidiocesana y conocer que tanta información tienen los empleados respecto a las herramientas de comunicación interna.</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuál es su opinión acerca de la Televisión Arquidiocesana?2. ¿Cree que la situación interna de la Televisión Arquidiocesana puede mejorar? Y ¿Cómo?3. ¿Sabe manejar al 100% todo el equipo técnico que se utiliza dentro de la institución?4. ¿Qué cosas considera indispensable que haya dentro de la Televisión Arquidiocesana para su desarrollo?	
---	---	---



Tipo de entrevista: Abierta.

Nombre del entrevistado: Mynor López

Fecha de entrevista: lunes 6 de febrero del 2017.



Objetivo de la entrevista: Identificar cual sería una buena implementación de comunicación interna dentro de la Televisión Arquidiocesana.

1. ¿Ha existido algún problema de comunicación interna que influya en su trabajo?
2. ¿Cree usted que la constante capacitación sobre temas técnicos del canal es de gran importancia para su crecimiento como empleado? Y ¿Porque?
3. ¿Existe alguna deficiencia en la comunicación interna?
4. ¿Qué cree usted que sería una buena implementación dentro de la Televisión Arquidiocesana para mejorarlo?

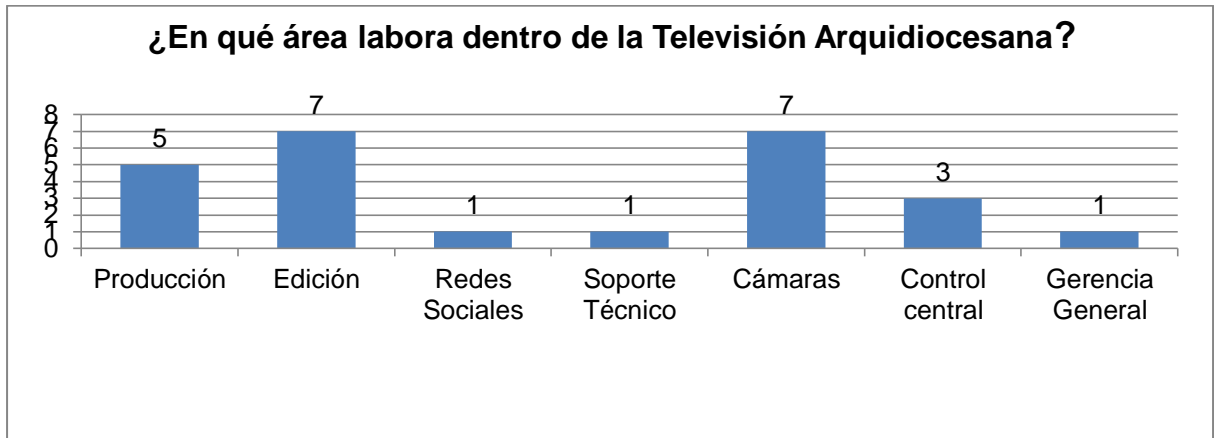
Resultado de las entrevistas:

Las entrevistas fueron hechas a tres áreas principales de la televisión Arquidiocesana, las cuales son: Gerencia general, edición de programas y control central o switch. El motivo de que se realizarán en estas tres zonas específicas fue que son las áreas donde más se realiza trabajo técnico y donde se pueden observar los más grandes problemas de comunicación.

Con las entrevistas realizadas en la Televisión Arquidiocesana se observó que a pesar de la poca experiencia del Gerente General, la administración lleva un rumbo positivo para las mejoras dentro de la institución. Así mismo, los empleados están dispuestos a capacitarse y a estar informados acerca de las nuevas mejoras comunicacionales que se pueden llevar a cabo. También con las entrevistas se determinó que el trabajo en equipo es un aspecto el cual se puede mejorar. Las herramientas de comunicación que disponen en la Televisión Arquidiocesano son muy limitadas, por lo cual sería otro punto débil en el área de comunicación.

1.4.2. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas:

Gráfica 1.

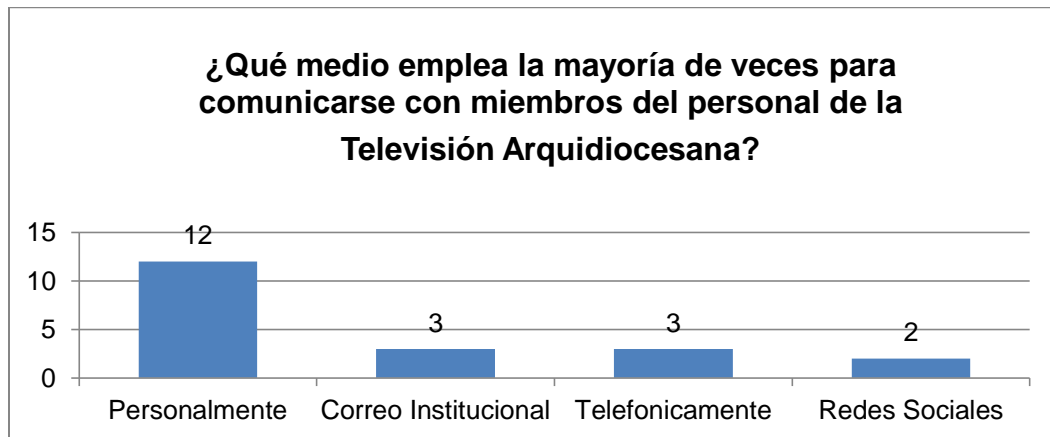


Fuente: Diego Ricardo Molina Rodríguez.

Interpretación:

La gráfica número uno dió como resultado que la mayoría de empleados dentro de la Televisión Arquidiocesana son editores, lo cual significa que no tienen una división de cargos correctamente estructurada.

Gráfica 2.



Fuente: Diego Ricardo Molina Rodríguez.

Interpretación:

En esta gráfica se puede observar que los empleados prefieren comunicarse personalmente y que pocas veces utilizan las redes sociales o el correo institucional.

Gráfica 3.

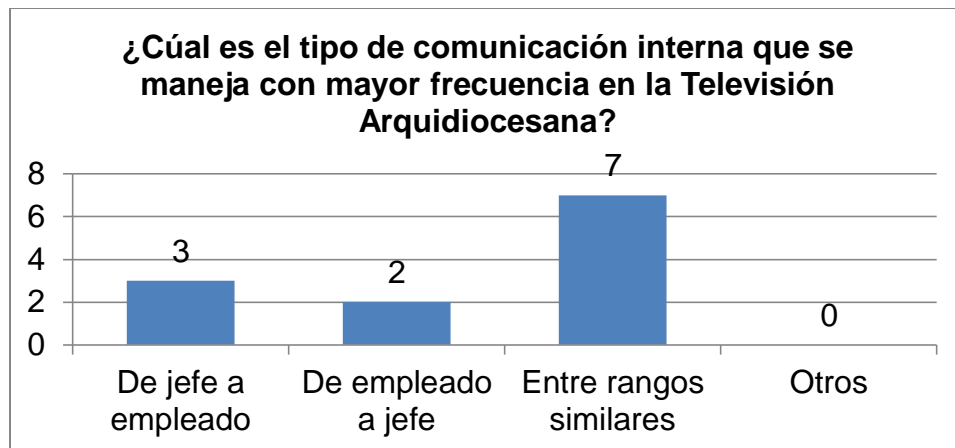


Fuente: Diego Ricardo Molina Rodríguez.

Interpretación:

En la gráfica número tres se puede observar que todos los miembros del personal de la Televisión Arquidiocesana están de acuerdo con que la comunicación interna es de vital importancia.

Gráfica 4.

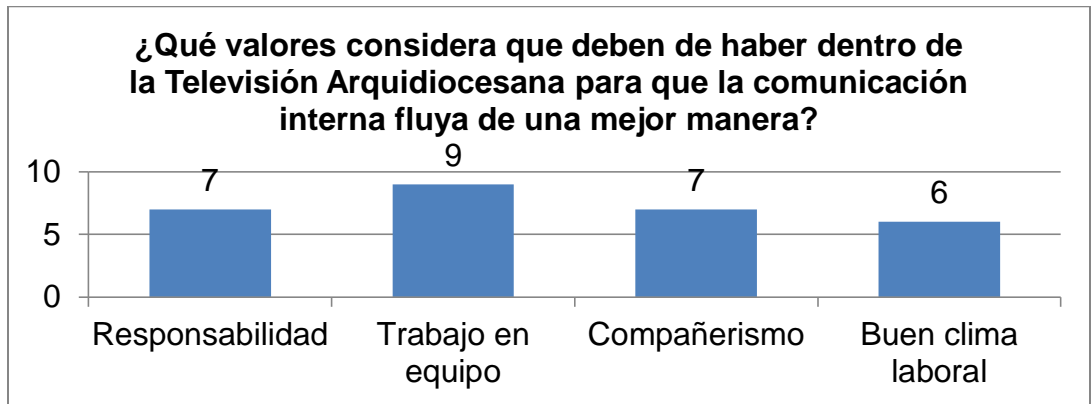


Fuente: Diego Ricardo Molina Rodríguez.

Interpretación:

Con la gráfica cuatro se pudo observar que los empleados se sienten más cómodos hablando entre rangos similares y no con el Gerente General.

Gráfica 5.

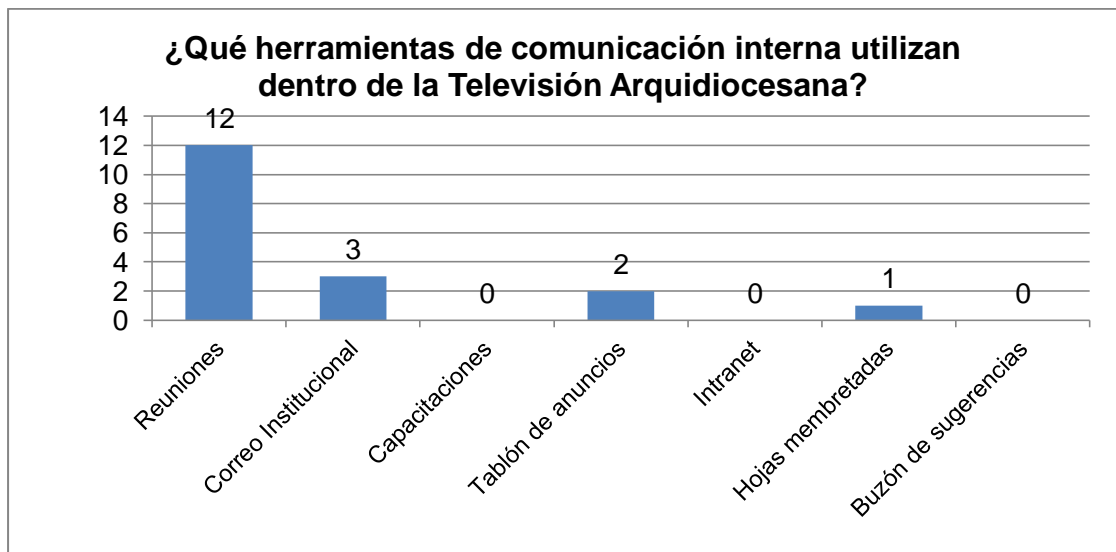


Fuente: Diego Ricardo Molina Rodríguez.

Interpretación:

Con esta gráfica se llegó a la conclusión que todos los valores son de suma importancia para el personal de la Televisión Arquidiocesana teniendo como valor principal el trabajo en equipo.

Gráfica 6.

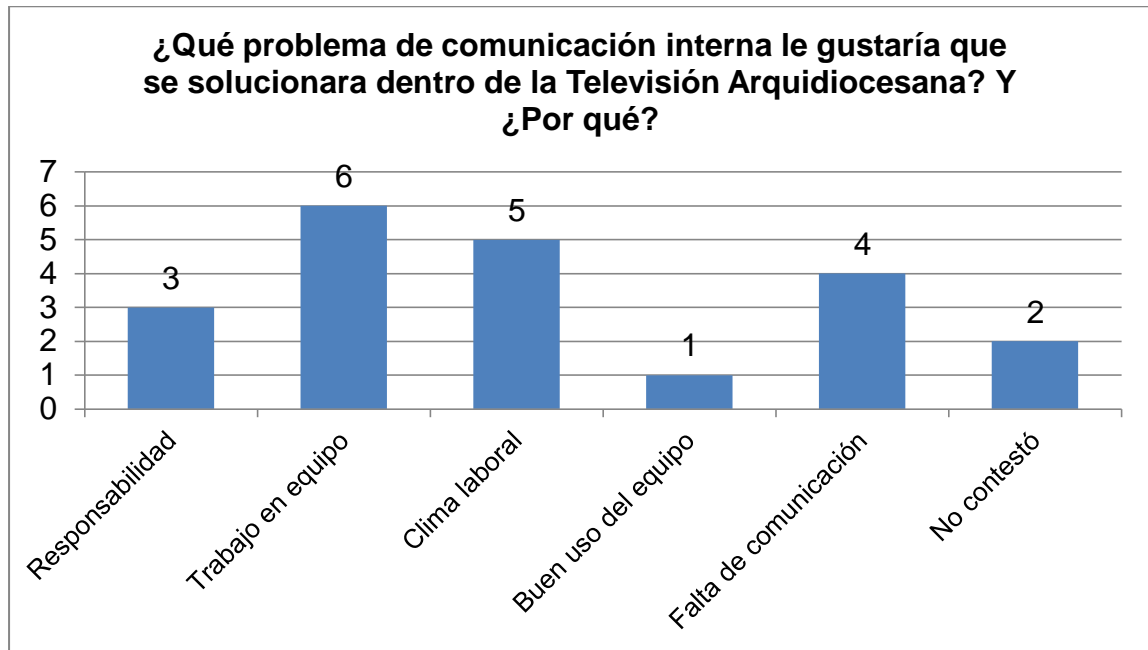


Fuente: Diego Ricardo Molina Rodríguez.

Interpretación:

Con esta gráfica se pudo observar que las herramientas de comunicación interna más utilizadas son las reuniones, mientras que las capacitaciones no son frecuentes.

Gráfica 7.



Fuente: Diego Ricardo Molina Rodríguez.

Interpretación:

Con la gráfica siete se observó que existen varios problemas de comunicación interna que están afectando las labores de los empleados dentro de la Televisión Arquidiocesana. El mayor problema es el trabajo en equipo y el clima laboral que existe entre los empleados. Cabe mencionar que la responsabilidad, falta de comunicación y el incorrecto uso del equipo también son temas que influyen drásticamente en las labores de cada empleado. Dos de los encuestados no contestaron esta pregunta por motivos desconocidos.

1.5. Radiografía de la institución:

1.5.1. Fortalezas:

- Constantemente se tienen reuniones laborales.
- La mayoría de trabajadores son jóvenes.
- Cuentan con equipo avanzado.
- Los trabajadores son multidisciplinarios en el área laboral.

1.5.2. Oportunidades:

- Tienen la posibilidad de convertirse en una organización más grande siempre tomando en cuenta sus valores.
- Tienen la oportunidad de mejorar sus sistemas de producción gracias al equipo de punta con el que cuentan.
- Podrían evangelizar a más personas en Guatemala.
- La televisión Arquidiocesana tiene la oportunidad de mejorar con el paso del tiempo ya que tiene el equipo y el personal adecuado.

1.5.3. Debilidades:

- La responsabilidad no se practica con frecuencia en el ámbito laboral.
- Carecen de un tablón de anuncios.
- Los empleados tienen poco conocimiento acerca del equipo técnico.
- No existe un organigrama visible a los empleados y visitantes.
- Las capacitaciones que se realizan no son frecuentes.
- Los empleados no sienten confianza con el Gerente General.

1.5.4. Amenazas:

- La mentalidad de los altos rangos de la televisión Arquidiocesana es muy cerrada y no buscan cambiar y refrescar el contenido.
- Personas que buscan sabotear la evangelización.
- Los empleados no cuentan con un salario mínimo.
- Todos los miembros están conscientes de los problemas comunicacionales que tiene la Televisión Arquidiocesana.
- Malos entendidos entre compañeros.

Capítulo II

2. Plan de comunicación:

2.1. Antecedentes comunicacionales:

Hasta la presente fecha la Televisión Arquidiocesana no cuenta con antecedentes de algún otro plan comunicacional que se llevará a cabo en años anteriores. Por lo tanto este plan de comunicación interna es el primero que se trata de ejecutar para solucionar problemas en el área interna laboral.

2.2. Objetivos de comunicación:

2.2.1. Objetivo general:

Presentar un plan de comunicación interna que solvete las deficiencias de comunicación en las áreas laborales de la Televisión Arquidiocesana.

2.2.2. Objetivos específicos:

- Implementar un manual de usuario para el personal de la Televisión Arquidiocesana.
- Informar a los trabajadores de la Televisión Arquidiocesana acerca de la función y correcto uso del equipo técnico.
- Incentivar la responsabilidad dentro del ámbito laboral.
- Fomentar una buena comunicación interna recordando los correctos procesos de comunicación que se requieren en una institución mediante una actitud responsable.

2.3. Público objetivo:

Internos: Todo el personal que labora dentro de la Televisión Arquidiocesana.

Aspectos Demográficos
Edad: De 18 a 30 años. Sexo: Masculino y femenino. Nivel de educación: Educación media y universitaria. Ocupación: Estudiantes y trabajadores. Clase social: Media baja. Estado civil: Solteros y casados. Religión: Católicos. Raza: Ladinos. Ingresos: Salario mínimo (Q2,607.00)
Aspectos Psicográficos
Estilo de vida: <ul style="list-style-type: none">- Poco saludables.- Activos.- Pragmáticos (Practican lo que aprenden).- Humildes y con muchas tradiciones religiosas.- Adaptados (Aceptan las innovaciones). Personalidad: <ul style="list-style-type: none">- Respetuosos.- Extrovertidos.- Sociables.- Estables.- Triunfadores.- Desafiadores. Actitudes. <ul style="list-style-type: none">- Poco compromiso organizacional.- Poco colaboradores.- Poco responsables.- Iniciativa.- Buen comunicador con ánimo comercial.- Creativos.- Perseverantes.
Aspectos Geográficos
Región: Guatemala, zona 1 de la ciudad capital. Área: Urbana. Densidad de área: De 15 a 20 trabajadores. Ubicación: 5ta calle, 3-61 zona 1 de la Ciudad capital de Guatemala. Clima: Húmedo cálido.
Aspectos Socioculturales
Cultura: Guatemala. Religión: Cristiana Católica. Clase social: Media baja. Ciclo de vida familiar: Solteros y casados. Valores culturales: Identidad nacional, educación, empatía, realización personal e igualdad.

Fuente: Diego Ricardo Molina Rodríguez.

Externo: El siguiente plan de comunicación no incluye a personas externas a la Televisión Arquidiocesana.

2.4. Mensaje:

- **“Para que Jesucristo sea más conocido, amado y seguido”.**

El presente mensaje comunica que un trabajador de la Televisión Arquidiocesana tiene que tener como principal objetivo evangelizar a toda la audiencia de dicha institución. Para demostrar que con mucha humildad se puede ir creciendo gracias a la fe.

2.5. Estrategias:

Elaboración de manual de usuario:

La siguiente estrategia de comunicación se basa en la recolección e interpretación de información para realizar un manual de usuario con información específica de los aparatos técnicos que se manejan dentro de la Televisión Arquidiocesana y también en que área se utilizan y con qué fin.

Esta estrategia se dividirá en dos fases, la primera será la de recolección de información, donde se contactará a un técnico especialista en el equipo técnico, el cual podrá brindar información verídica de todo lo relacionado con los aparatos con los que se cuenta en dicha institución. La segunda fase de la estrategia se basa en la realización física del manual de usuario, al igual que se tomarán fotografías de los aparatos técnicos para utilizarlas dentro del mismo manual.

Fortalecimiento de la responsabilidad interna:

Esta estrategia se basa en brindar una inducción acerca de cómo tener una mejor comunicación interna entre departamentos y mostrarles a los mismos empleados por qué es indispensable la responsabilidad dentro de una institución como la Televisión Arquidiocesana. Esto para que todos los empleados realicen su trabajo de manera óptima y para que no existan situaciones que afecten el desempeño de los empleados o malos entendidos.

Esta segunda estrategia también estará dividida en dos fases, dentro de esta primera fase se realizará una mini campaña de expectativa para la anunciación de la charla de responsabilidad interna, la cual se estará brindando a todo el personal,

mediante un banner, pequeñas tarjetas con frases sobre la responsabilidad y algunos incentivos para que asistan a la actividad. Esta charla tendrá como fin prioritario dar pequeños consejos de cómo llevar una mejor comunicación interna responsable de parte de los empleados hacia el gerente general y viceversa, al igual que mostrará cómo una actitud positiva puede cambiar el entorno laboral hostil a uno más amigable. También en esta fase se realizará la invitación a la charla, mediante invitaciones formales para los empleados y área administrativa. La segunda fase será la ejecución de la charla dentro de las instalaciones de la Televisión Arquidiocesana.

2.6. Acciones de comunicación:

Acción 1.

Realización de manual de usuario	
A qué estrategia responde la acción.	Elaboración de manual de usuario.
Problema	Desconocimiento acerca de equipo que se maneja en la Televisión Arquidiocesana.
Producto	Manual de usuario de equipo técnico.
Objetivo comunicacional	Incrementar el conocimiento de los trabajadores acerca del equipo técnico.
Tipo de mensaje	Informativo y descriptivo.
Público objetivo	Interno, es decir los empleados de la Televisión Arquidiocesana.
Medio de difusión	Impreso y la cantidad será de 3 ejemplares entregados en el área de Gerencia General para que esté accesible a los empleados.

Acción 2.

Fortalecimiento de la responsabilidad interna	
A qué estrategia responde la acción.	Reforzamiento de la responsabilidad interna.
Problema	Confusiones dentro de la zona laboral por la falta de práctica de la responsabilidad.
Producto	Charla sobre responsabilidad laboral.
Objetivo comunicacional	Fomentar la responsabilidad dentro la Televisión Arquidiocesana.
Tipo de mensaje	Informativo - descriptivo.
Público objetivo	Interno, es decir los empleados de la Televisión Arquidiocesana.
Medio de difusión	Invitaciones formales, banner de la charla, incentivos para la asistencia y una charla dentro de la Televisión Arquidiocesana.

2.6.1. Programa de charla informativa

Actividad	Objetivo	Incentivos
Charla informativa sobre responsabilidad.	Incrementar el conocimiento de cada uno de los empleados en el tema de responsabilidad para que apliquen este valor en el área laboral.	Brindar a los empleados un diploma por su participación dentro de la charla. Al igual que tendrán el conocimiento acerca de la responsabilidad laboral de la cual carecen.
Solución de dudas.	Que los empleados tengan todos los puntos claros.	Solucionar deficiencias comunicacionales debido a la falta de responsabilidad dentro de la Televisión Arquidiocesana.
Sugerencias de parte de los empleados.	Que los empleados hagan saber a las autoridades del área de gerencia general los puntos que se tienen que mejorar y formas adecuadas para llevarse a cabo.	Reforzamiento de la responsabilidad laboral.

Hora	10:00am
Lugar	Televisión Arquidiocesana
Expositor	Álvaro Molina
Tema	Responsabilidad

Capítulo III

3. Informe de ejecución:

3.1. Proyecto desarrollado:

“Plan de comunicación interna en la televisión Arquidiócesana para fortalecer la responsabilidad y el manejo del equipo técnico”.

3.1.1. Financiamiento:

Los gastos en totalidad fueron proporcionados por el epesista.

3.1.2. Presupuesto:

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
15	Refacciones para los trabajadores.	Q10.00	Q.150.00	Epesista
3	Impresión de manuales.	Q. 75.00	Q.225.00	Epesista
15	Impresión de invitaciones	Q. 2.50	Q.20.00	Epesista
1	Banner para charla informativa.	Q.100.00	Q.100.00	Epesista
4	Viáticos.	Q.50.00	Q.200.00	Epesista
1	Asesoría comunicacional.	Q.12,000.00	Q.12,000.00	Epesista
1	Exposición a cargo de Álvaro Molina.	Q.3,500.00	Q.3,500.00	Patrocinio
	Total:		Q.16,195.00	Q.16,195.00

Fuente: Formato de tabla de presupuesto elaborada por epesista Diego Ricardo Molina Rodríguez, 2017.

3.1.3. Beneficiarios:

- De manera directa se benefició al personal de la Televisión Arquidiocesana.
- De manera indirecta se benefició al área administrativa (director general y gerente general) de la Televisión Arquidiocesana.

Beneficiarios	Beneficio
Primarios: Trabajadores dentro de la Televisión Arquidiocesana.	Reforzamiento en la responsabilidad dentro de los ámbitos laborales y apoyo técnico.
Secundarios: Gerente General. Director General.	Apoyo técnico y conocimiento de cómo delegar responsabilidades. Reducción de conflictos que influyan en el proceso laboral.

3.1.4. Recursos Humanos:

Personal	Puesto	Actividad
Carlos Rayo	Gerente General	Se encargó de brindar la autorización y sugerencias acerca de los lugares y horarios donde se podría realizar la actividad.
Padre Manuel Abac	Director General de la Televisión Arquidiocesana	Encargado de brindar el equipo audiovisual para la actividad de responsabilidad.
Juan Carlos Celis	Editor	Trabajador que brindó información sobre equipo técnico dentro del área de edición.
Josué Nij	Switcher	Informó acerca del equipo técnico dentro del área de control central.
Luis Pedro Ramírez	Productor	Técnico encargado de brindar información sobre el equipo técnico del área de producción.
Diego Molina	Epesista	Creador y diagramador del manual de usuario y encargado de coordinar la charla informativa.

Fuente: Formato de tabla de recursos humanos elaborada por epesista Diego Ricardo Molina Rodríguez, 2017.

3.1.5. Áreas geográficas de acción:

5ta calle "A" 3-61 Zona 1 Ciudad de Guatemala.

3.2. Estrategias y acciones desarrolladas:

- **Estrategia:** Elaboración de Manual de usuario.
- **Objetivo comunicacional:** Incrementar el conocimiento de los trabajadores acerca del equipo técnico.
- **Descripción:** Se realizó un manual de usuario el cual contiene información acerca de los aparatos técnicos que se implementan dentro de la Televisión Arquidiocesana.
- **Acciones desarrolladas:**
 - Acción1: Sesión de Fotos al equipo técnico.
 - Acción2: Elaboración y diagramación de manual de usuario.
 - Acción3: Reuniones informativas sobre equipo técnico.
 - Acción4: Entrega de manual de usuario al señor Carlos Rayo Gerente General de la Televisión Arquidiocesana.



Entrega de manuales de usuario a Carlos Rayo, Gerente General de la Televisión Arquidiocesana diseñado por epesista Diego Molina, Julio 2017.

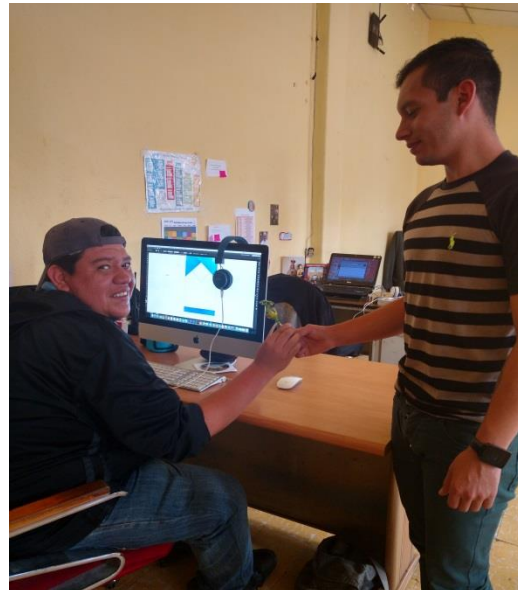


Epesista Diego Molina recolectando información sobre los aparatos técnicos de la Televisión Arquidiocesana con trabajador Luis Pedro Ramírez, Julio 2017.

- **Estrategia:** Fortalecimiento de responsabilidad laboral interna.
- **Objetivo comunicacional:** Reforzar el conocimiento de cada uno de los empleados en el tema de responsabilidad.
- **Descripción:** Esta charla reforzó el valor de la responsabilidad en cada uno de los empleados de la Televisión Arquidiocesana.
- **Acciones desarrolladas:**
 - Acción1: Elaboración de las invitaciones de cada uno de los empleados de manera formal.
 - Acción2: Realización de banner e incentivos para dar inicio a la campaña de expectación de la charla informativa.
 - Acción3: Elaboración de diplomas para cada uno de los participantes de la charla.
 - Acción4: Coordinación con el experto en el tema.
 - Acción 5: Ejecución de charla informativa sobre la responsabilidad.



Entrega de reconocimiento al señor Álvaro Molina, proyecto a cargo de epesista Diego Molina, Julio 2017.



Entrega de incentivos a empleado Juan Carlos Celis por epesista Diego Molina, finales de Junio 2017.

3.3. Cronograma de actividades:

ACTIVIDADES	Junio				Julio			
	Semana 1 Del 5 al 9 de junio	Semana 2 Del 12 al 16 de junio	Semana 3 Del 19 al 23 de junio	Semana 4 Del 26 al 30 de junio	Semana 5 Del 3 al 7 de julio	Semana 6 Del 10 al 14 de julio	Semana 7 Del 17 al 21 de julio	Semana 8 Del 24 al 28 de julio
Diseño de portada y contraportada de manual	X	X						
Diseño de banner		X	X					
Toma de fotografías	X	X	X	X				
Localizar al expositor de la charla			X					
Realización de entrevista con el técnico y obtención de información			X					
Actividad de charla de responsabilidad							X	
Entrega de manual de usuario								X

Fuente: <http://es.ccm.net/contents/580-diagrama-de-gantt>

3.4. Control y seguimiento:

Estrategia	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
<p>Realización de manual de usuario.</p> <p>- Objetivo: Incrementar el conocimiento de los trabajadores acerca del equipo técnico.</p>	<p>Los 15 trabajadores dentro de la televisión Arquidiocesana tienen acceso al manual de usuario para poder ampliar sus conocimientos.</p>	<p>“Este manual será de gran ayuda para las personas de nuevo ingreso a la institución”.</p>
<p>Reforzamiento de la responsabilidad interna.</p> <p>- Objetivo: Reforzar el valor de la responsabilidad de los trabajadores la Televisión Arquidiocesana.</p>	<p>A esta actividad asistieron doce personas de quince, lo cual no afecto el objetivo principal de esta estrategia.</p>	<p>“Esta charla ayudará a incrementar este valor dentro de la institución”.</p>

Fuente: Formato de tabla de control y seguimiento elaborada por epesista Diego Ricardo Molina Rodríguez, 2017.

Conclusiones

Las conclusiones en el presente plan de comunicación hacen referencia a los resultados concretos que se obtuvieron en el desarrollo de las estrategias y acciones planteadas. Estas van acorde a los objetivos planteados dentro del plan de comunicación, de igual manera se presentará información relevante obtenida sobre otros temas obtenidos durante dicho estudio.

1. Se contribuyó al reforzamiento de la responsabilidad dentro de la Televisión Arquidiocesana, ya que se pudo observar cambios significativos dentro de las actitudes de los trabajadores de dicha institución. Por ejemplo, la puntualidad y las realizaciones de trabajos audiovisuales a última hora.
2. Se creó un manual de usuario con las características relevantes de los aparatos técnicos que son utilizados dentro de la Televisión Arquidiocesana.
3. Se realizó una charla informativa con el tema de “Responsabilidad”.
4. Se mejoró la relación laboral entre compañeros de trabajo gracias a la charla brindada.

Recomendaciones

1. Se recomienda al Director y Gerente General de la Televisión Arquidiocesana delegar de forma adecuada responsabilidades a cada trabajador.
2. Se recomienda que todo empleado de nuevo ingreso lea detenidamente el manual de usuario creado por el epesista, para que amplíe de esa forma sus conocimientos del equipo técnico y de igual manera conozca en que área se utiliza cada dispositivo.
3. Se recomienda a cada uno de los trabajadores de la Televisión Arquidiocesana laborar de manera responsable para que los objetivos de dicha institución sean alcanzados de manera eficiente.
4. Se recomienda a todo el personal de la Televisión Arquidiocesana evitar malos entendidos y la propagación de chismes pues son ruidos en el área de comunicación que afectan la armonía del clima laboral.
5. Se recomienda que todos los trabajadores busquen ampliar sus conocimientos y no acomodarse en su zona de confort, pues como comunicadores tienen que estar actualizados para llevar a la audiencia una información que sirva para cambiar actitudes y maneras de pensar.

Glosario de términos

Acciones: Palabra que indica que una persona, animal o cosa (material o inmaterial) está haciendo algo.

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

Arquidiocesana: La sede episcopal (del latín sedem, 'asiento').

Banner: Espacio publicitario insertado en una página de internet o impreso en mantas vinílicas.

Beneficiarios: Personas que obtiene beneficio o provecho de determinada cosa.

Comunicación: Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Comunicación interna: Tipo de comunicación que se da dentro de una organización o institución.

Conocimiento: Facultad del ser humano para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas.

Control: Lugar donde se realiza el control o examen de una cosa, o conjunto de personas o medios dispuestos para realizarlo.

Control central: Área donde se lleva el control de la programación dentro de una canal de televisión.

Cronograma: Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.

Departamento: Sección en que está dividida una institución u organización.

Diagnóstico: Examen de una cosa, de un hecho o de una situación para realizar un análisis o para buscar una solución a sus problemas o dificultades.

Director General: Es aquella persona capaz de prever, organizar, mandar, coordinar y controlar las actividades de la organización.

Edición: Preparación de un texto, una obra musical, una película o un programa de radio o televisión para ser publicado o emitido, cuidando de su forma y su contenido.

Ejecución: Realización de una acción que requiere especial habilidad, especialmente algo artístico, como una pieza musical, un baile, un ejercicio de juegos malabares, etc.

Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.

Entrevista: Conversación que un periodista mantiene con una persona y que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión.

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Equipo: Grupo de personas que se organiza para realizar una actividad o trabajo.

FODA: Es el estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y de esta manera planificar una estrategia del futuro.

Financiamiento: Conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio.

Gerencia: Gestión que incumbe al gerente.

Gráfica: Representación de datos numéricos o de cantidades que se hace por medio de dibujos, coordenadas, esquemas o líneas que reflejan la relación que existe entre dichos datos.

Incentivo: Premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en determinada acción o actividad.

Información: Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.

Informe: Exposición oral o escrita sobre el estado de una cosa o de una persona, sobre las circunstancias que rodean un hecho, etc.

Mensaje: En la teoría de la comunicación, información que el emisor transmite al receptor.

Objetivo: Fin que se quiere alcanzar y al cual se dirige una acción.

Plan: Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.

Presupuesto: Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

Producción: Realización material de una película, un programa de radio y televisión, un espectáculo teatral, etc.

Promos: Arte que se diseña y produce dentro de un canal de televisión.

Recursos: Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa.

Recursos humanos: Recursos con los que se cuentan dentro de una empresa o institución.

Responsabilidad: Obligación de la que una persona debe responder.

Seguimiento: Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso.

Switcher: Persona encargada del área de control central dentro de un canal de televisión.

Técnico: Persona que posee conocimientos o habilidades especializadas en relación con una ciencia o una actividad determinada.

Bibliografía

- Autor desconocido, 1995, Santa Biblia, España, Biblia Latinoamericana, Hechos capítulo 3, versículo 20. p. 1584.
- Hernández, Sampieri, Fernández, Carlos, Baptista, Pilar (2006). Metodología de la Investigación, México: McGraw-Hill. p. 107.
- Ander-Egg, Ezequiel. (1997). Aprende a investigar, Argentina: Editorial Brujas, p. 97.
- Morán J.L 2007, "La Observación" en Contribuciones a la Economía, Bogotá, p.16.
- Carlos Sabino, 1996 "El proceso de la investigación", Editorial Panamericana, Buenos Aires Argentina, p. 45.

E grafía

- Autor desconocido, De Conceptos.com Copyright © 2017. Privacidad, concepto de método, Recuperado 19 de febrero, 2017, <http://deconceptos.com/general/metodo>
- Autor desconocido, Se permite la reproducción no-masiva colocando un link activo a la fuente original – Privacidad, Definición de Metodología, , Recuperado 19 de febrero, 2017, <https://definicion.mx/metodologia>
- Autor desconocido, © 2017 Oxford University Press, concepto de rectoría, Dirección, Gerencia General, Área de Producción, Área de Programación, Área de Control, Área de Comercialización, área financiera, recuperado 16 de marzo, 2017, <https://es.oxforddictionaries.com/definicion>
- Creador del sitio web: Orlando Reinoso, historia de la Televisión Arquidiocesana, <http://www.canalcatolico.tv/contacto/>
- Autor desconocido, Copyright © 2013 Template, Diagrama de Gantt, recuperado 19 de marzo, 2017, <http://es.ccm.net/contents/580-diagrama-de-gantt>
- Real Academia Española, glosario completo de términos, recuperado 20 de agosto, 2017, <http://www.rae.es/>

Anexos



Manuales de usuario creados por epesista Diego Molina, Julio 2017.



Incentivos diseñados por epesista Diego Molina para los trabajadores de la Televisión Arquidiocesana, Junio 2017.



Entrega de artes impresos para campaña de expectación, proyecto a cargo de epesista Diego Molina, Junio 2017.



Conferencista Álvaro Molina impartiendo la charla de responsabilidad, proyecto a cargo de epesista Diego Molina, Julio 2017.



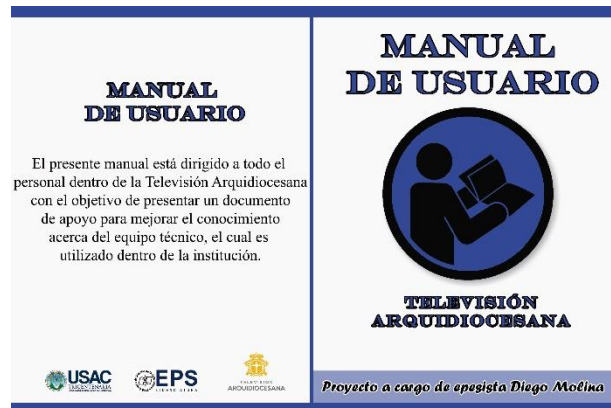
Entrega de manuales de usuario al señor Carlos Rayo, Gerente General de la Televisión Arquidiocesana, proyecto a cargo de epesista Diego Molina, Junio 2017.



Entrega de reconocimientos por participación a los empleados de la Televisión Arquidiocesana, proyecto a cargo de epesista Diego Molina, Junio 2017.



Entrega de incentivo a empleado de la Televisión Arquidiocesana para que asista a la charla informativa, proyecto a cargo de epesista Diego Molina, Junio 2017.



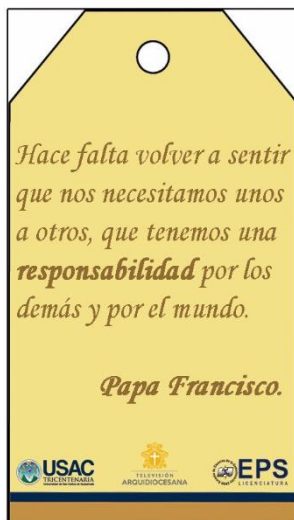
Portada y contraportada del manual de usuario de la Televisión Arquidiocesana, proyecto a cargo de epesista Diego Molina, Junio 2017.



Invitaciones para charla informativa diseñadas por epesista Diego Molina, Junio 2017.



Reconocimientos por participación en charla informativa diseñados por epesista Diego Molina, Junio 2017.



Incentivos para asistir a charla informativa diseñados por epesista Diego Molina, Junio 2017.

Boceto de portada de manual de usuario

El manual de usuario se entregará en papel couché con un aproximado de 25 páginas por manual. Cabe mencionar que se entregarán tres copias del manual físico a la gerencia general para que los empleados de la Televisión Arquidiocesana hagan el mejor uso del mismo. También se hará entrega de un archivo editable para que en próximas ocasiones se pueda enriquecer el manual con más información.



Fuente: Diseño de boceto de manual de usuario elaborada por pesista Diego Ricardo Molina Rodríguez, 2017.

Transcripción completa de entrevistas

- Entrevista #1.

Carlos Rayo, Gerente General de la televisión Arquidiocesana:

6. ¿Cuál es su función dentro de la Televisión Arquidiocesana?
 - La función que yo ejerzo es la Gerencia General contemplando todo el esquema administrativo y financiero.
7. ¿Hace cuánto tiempo trabaja dentro de la Televisión Arquidiocesana?
 - Llevo trabajando en el canal un año con un mes.
8. ¿Cómo ve a la Televisión Arquidiocesana en un futuro?
 - Yo lo veo como un canal de punta en el esquema de lo que está realmente radicada su función o sea el liderar un proceso de evangelización como tal y hacer eco a lo que realmente es el eslogan del mismo, “Para que Cristo sea más conocido, amado y seguido”.
9. ¿Cuáles son sus metas como Gerente General?
 - Mis metas podrían centrarse en ser un buen líder ayudando, incluyéndome y participando en todo lo que es la función del canal, tanto en el esquema administrativo financiero o en un momento dado operativo, ahí si como se dice, ponerme los guantes he inclusive irme a trabajar como camarógrafo o armar equipo, lo que sea necesario.
10. ¿Cree usted que existe algún tipo de debilidades dentro del personal que aquí trabaja?
 - Si lo existe, es el concepto de no tener presente siempre lo que es hacer un buen trabajo en equipo y adicionalmente no se tome a mal como ustedes jóvenes que son que a veces si cuesta un poquito dirigirlos, en el sentido de que no se dejan guiar mucho y eso conlleva a que tampoco se deba complementar todo, lo que es un trabajo como tal, en equipo. Y trabajar fuertemente en lo que es el concepto de responsabilidad.
11. ¿Cree que el trabajo en equipo es de gran importancia para alcanzar objetivos?
Y ¿porque?

- Yo creo que si es de vital importancia, porque una nave no puede navegar por sí sola, siempre necesita más de dos personas, eso ya hace un equipo. Entonces acá, para poder sacar un buen producto final que para nosotros es una transmisión o la elaboración de un programa televisivo, si tenemos que complementarnos los unos con los otros para trabajar como tal

12. ¿A qué cree que se deba esa falta de trabajo en equipo?

- Yo creo que se debe a que no se ha trabajado mucho en ese sentido, ya que siempre se ha trabajado acá como en sentido personalizado, en el sentido de que “Te haces cargo de este programa” y como basado en la estructura que tenemos acá el mismo que graba es editor, es el que transmite ya el programa final al área de programación para que este lo saque después al aire y en un momento dado hasta es apoyo de las personas que son productores de los programas. Entonces es una personas para todo. Como que cada quien se enfoca en su trabajo y cuando se necesita un apoyo complementario para otro lado es siempre encontrar algo como “Estoy ocupado”, que no logra el concepto de trabajo en equipo, yo creo que es algo, sin el ánimo de crítica ni nada, a mis antecesores es que cada quien venía haciendo de la mejor forma su trabajo basado en la estructura que tenía el canal, y sobre todo en el esquema de equipo en la comunicación. Hoy en día que se ha hecho una metamorfosis dentro del canal, con un equipo completamente nuevo nos hace tener la necesidad de ser más ágiles. Y con esto de ser más ágiles tenemos que ser un equipo.

13. ¿Podría mencionar cuáles son las herramientas internas que se utilizan acá?

- Un manual de procedimientos o una política como tal no se tiene. Yo cuando me incorporé al canal hace un año y un mes fue una de mis primeras inquietudes el desarrollar un concepto de procedimientos y políticas, pero como empezó esa metamorfosis del canal de cambios de equipo, cambios de set y entrar al área satelital, me enfoque mucho en apoyar a las personas y a quienes estaban a cargo de. Entonces hice como a un lado ese manual. También tomando en cuenta que se venían muchos cambios, lo que yo estaba viendo en ese momento iba a quedar como en desuso en un corto

plazo, entonces por eso fue que lo dejé a un lado. Y es por eso que pienso que es parte de nuestra necesidad. El manual esta inconcluso.

14. Usted mencionaba que hay siempre equipo de empleados nuevos, ¿Las personas nuevas tienen algún tipo de manual para entender el equipo recién ingresado?

- No, un manual como tal no hay. Ahora ha sido básicamente con todo el equipo nuevo pura inducción verbal y toma de nota.

15. ¿Cuáles son las características principales que debe de tener un buen trabajador dentro de una institución como la Televisión Arquidiocesana?

- Difícil pregunta, se la voy a poner desde mi perspectiva como tal. Parto que si el canal Arquidiocesano es un canal de esquema religioso, lo primero que un trabajador dentro del canal debería ser es el demostrar que es un buen cristiano católico porque entonces le encuentro como más sabor a lo que yo realizo. Si tomo bajo un concepto de trabajo, es como todos los trabajos, hay que buscar el enamoramiento de la persona en lo que realiza, para que en verdad encuentre, por decirlo así el sabor a lo que hace, y no lo tome así porque lo tiene que hacer, sino inmiscuirse para entonces dar la apertura de que si en un momento dado él encuentra un problema pueda analizar el problema, lo plantee y de una vez de la posibilidad de una solución.

- Entrevista #2.

David López. Editor, camarógrafo o técnico de programas en la Televisión Arquidiocesana:

1. ¿Cuál es su opinión acerca de la Televisión Arquidiocesana?

- Pues para mí es un medio de comunicación como todos. Creo que tiene una diferencia o un plus que le hace ser un canal tal vez un poco más interesante a los demás, porque tiene como meta la evangelización, llevar y dar a conocer la palabra de Dios y esto creo que es uno de sus principales objetivos. No es como tanto medio de afuera, que se enfoca mucho en problemas sociales, sino que nosotros como canal tenemos el fin de llevar otra visión de las situaciones que vivimos como seres humanos a las demás personas, que al final eso es lo que enriquece a los medios de comunicación. La capacidad que tienen de transformar a través de la pantalla los enfoques de las vidas de las personas.

2. ¿Cree que la situación interna de la Televisión Arquidiocesana puede mejorar? Y ¿Cómo?

- Sí, creo que puede mejorar teniendo en cuenta nuestros valores, fomentando la responsabilidad entre los trabajadores, cumpliendo con tus deberes y teniendo una buena relación con tus compañeros, y es eso lo que hace que la comunicación interna sea un poco más agradable, se puedan desarrollar los objetivos y poder llegar a las metas propuestas.

3. ¿Quién le determina sus obligaciones y responsabilidades dentro de la Televisión Arquidiocesana?

- En este caso sería el gerente general, que sería don Carlos Rayo el que nos determina nuestras obligaciones y atribuciones en todo el canal.

4. ¿Sabe manejar al 100% todo el equipo técnico que se utiliza dentro de la institución?

- No, a un 100% no. Pero si estoy aprendiendo.

5. ¿Cuándo es necesario tomar una decisión dentro de la institución, toman en cuenta las opiniones de todos los trabajadores y colaboradores?

- Sí, todo se explica abiertamente para que nosotros podamos opinar también sobre cualquier decisión.
6. ¿Qué cosas considera indispensable que haya dentro de la Televisión Arquidiocesana para su desarrollo?
- Capacitaciones para los avances tecnológicos, para poder estar nosotros actualizados y llevar un contenido más conforme a la época que estamos viviendo.

- Entrevista #3

Mynor López. Trabajador en el área de switch o control central:

1. ¿Ha existido algún problema de comunicación interna que influya en su trabajo?
 - No, porque nosotros cada semana tenemos una reunión donde se habla, puntos importantes del equipo y de trabajos. Y todo es ya comunicación con el jefe o con los jefes de piso.
2. ¿Cree usted que la constante capacitación sobre temas técnicos del canal es de gran importancia para su crecimiento como empleado? Y ¿Porque?
 - Sí, porque cada día debemos aprender cosas nuevas. Aparte es por eso que ejercemos un trabajo estable y profesional con el cual conlleva a saber un poco más de lo que es el equipo técnico dentro del canal.
3. ¿Cree que el 100% de las personas que laboran en la institución están enteradas sobre información general y específica del equipo técnico que se utiliza?

Sí y no, porque puede que la mitad del personal no sepa algunas cosas que se tienen acá en el canal, pero por la misma forma de trabajo acá establecida, uno aprende quiera o no. Porque todos hacemos de camarógrafos, editores, etc.
4. ¿Existe alguna deficiencia en la comunicación interna?
 - No, por lo mismo de las reuniones que se realizan en cada semana.
5. ¿Qué cree usted que sería una buena implementación dentro de la Televisión Arquidiocesana para mejorarlo?
 - Sería excelente que nos dieran muchas capacitaciones, pues uno siempre manipula alguna máquina o aparato que talvez no sabemos utilizar adecuadamente, y pues si sería muy necesario recibir capacitaciones del equipo nuevo dentro de la institución.



Modelo de la encuesta

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Diagnóstico Comunicacional en la Televisión Arquidiocesana



Responda la siguiente encuesta de comunicación interna subrayando la respuesta o respuestas que usted considere adecuada.

1. ¿En qué área labora dentro de la Televisión Arquidiocesana?

Producción Edición Cámaras Control central Gerencia General
Control de calidad Redes sociales Soporte técnico

2. ¿Qué medio emplea la mayoría de veces para comunicarse con miembros del personal de la Televisión Arquidiocesana?

Personalmente Correo Institucional Telefónicamente Redes sociales

3. ¿Cree que la comunicación interna es importante dentro de la Televisión Arquidiocesana?

Sí No

4. ¿Cuál es el tipo de comunicación interna que se maneja con mayor frecuencia en la Televisión Arquidiocesana cuando existe algún problema?

De jefe a empleado. De empleado a jefe. Entre rangos similares. Otros.

5. ¿Qué valores considera que deben haber dentro de la Televisión Arquidiocesana para que la comunicación interna fluya de una mejor manera?

Responsabilidad Trabajo en equipo Compañerismo Buen clima laboral

6. ¿Qué herramientas de comunicación interna utilizan dentro de la Televisión Arquidiocesana?

Reuniones Correo institucional Capacitaciones tablón de anuncios

Intranet (Red de comunicación dentro de la empresa) Buzón de sugerencias

Hojas membretadas

7. ¿Qué problemas de comunicación interna le gustaría que se solucionaran dentro de la Televisión Arquidiocesana? Y ¿Por qué?

Matriz o vaciado de las encuestas

1. ¿En qué área labora dentro de la Televisión Arquidiocesana?

Opciones	Número de Respuestas	Porcentaje
Producción	5	12%
Edición	7	28%
Cámaras	7	28%
Control central	4	20%
Control de Calidad	1	4%
Redes Sociales	1	4%
Soporte técnico	1	4%
Gerencia General	1	4%

2. ¿Qué medio emplea la mayoría de veces para comunicarse con miembros del personal de la Televisión Arquidiocesana?

Opciones	Número de Respuestas	Porcentaje
Personalmente	12	60%
Correo institucional	3	15%
Telefónicamente	3	15%
Redes Sociales	2	10%

3. ¿Cree que la comunicación interna es importante dentro de la Televisión Arquidiocesana?

Opciones	Número de Respuestas	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%

4. ¿Cuál es el tipo de comunicación interna que se maneja con mayor frecuencia en la Televisión Arquidiocesana?

Opciones	Número de Respuestas	Porcentaje
De jefe a empleado	3	25%
De empleado a jefe	2	17%
Entre similares	7	58%
Otros	0	0%

5. ¿Qué valores considera que deben de haber dentro de la Televisión Arquidiocesana para que la comunicación interna fluya de una mejor manera?

Opciones	Número de Respuesta	Porcentaje
Responsabilidad	7	24%
Trabajo en equipo	9	31%
Compañerismo	7	24%
Buen clima laboral	6	21%

6. ¿Qué herramientas de comunicación interna utilizan dentro de la Televisión Arquidiocesana?

Opciones	Número de Respuestas	Porcentaje
Reuniones	12	67%
Correo institucional	3	17%
Capacitaciones	0	0%
Tablón de anuncios	2	7%
Intranet	0	0%
Hojas membretadas	1	4%
Buzón de sugerencias	0	0%

7. ¿Qué problema de comunicación interna le gustaría que se solucionara dentro de la Televisión Arquidiocesana? Y ¿Por qué?

Opciones	Número de Respuestas	Porcentaje
Responsabilidad	3	14%
Trabajo en equipo	6	29%
Clima laboral	5	24%
Buen uso del equipo	1	5%
Falta de comunicación	4	19%
No contesto	2	9%

Lista de acciones

Actividad	Realizada	No realizada	Descripción
Creación he impresión de manual de usuario.	X		Se diseñó he imprimió 3 ejemplares del manual de usuario, los cuales fueron entregados al señor Carlos Rayo, Gerente General de la Televisión Arquidiocesana.
Charla sobre responsabilidad.	X		Se llevó a cabo dentro de las instalaciones de la Televisión Arquidiocesana. Fue impartida por el actor y comediante Álvaro Molina. Y de 15 empleados asistieron 12, a los cuales se les entregó un reconocimiento de asistencia.

Ficha de horas de prácticas supervisadas



EPS
LICENCIATURA

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Diego Ricardo Molina Rodríguez
No. Carné y DPI: 201122619 y 1579 93264 0101
Jefe o Encargado (a): Carlos Rayo, gerente general
Institución o Empresa: Televisión Arquidiocesana
Supervisora de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 02	Junio	x	x	x	8	8	x	16 hrs.
2	Del: 05 / Al: 09	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
3	Del: 12 / Al: 16	Junio	8	8	8	8	8	4	44 hrs.
4	Del: 19 / Al: 23	Junio	10	8	8	8	6	x	40 hrs.
5	Del: 26 / Al: 30	Junio	8	8	8	8	x	x	32 hrs.
6	Del: 03 / Al: 07	Julio	6	8	8	8	8	x	38 hrs.
7	Del: 10 / Al: 14	Julio	6	8	8	8	6	x	36 hrs.
8	Del: 17 / Al: 21	Julio	8	6	6	6	6	x	32 hrs.
9	Del: 24 / Al: 28	Julio	8	8	x	x	6	x	22 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f)
 Carlos Rayo, Gerente General



(f)
 Licda. Sandra Hernández, Supervisora EPSL

