

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA TELEVISIÓN  
ARQUIDIOCESANA”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:  
**Mishell José Ramírez Cabrera**  
**Carné: 201122612**

**Asesora: Licenciada Sandra Hernández**

Previo a portar el título de:  
**LICENCIADA 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

Guatemala, 23 de Agosto de 2017

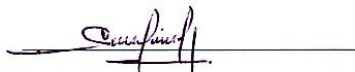
Lic. Luis Pedroza  
Coordinador  
*Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura*  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista Mishell José Ramírez Cabrera con número de carné: 201122612 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 en la Televisión Arquidiocesana" 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





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



Guatemala 23 de octubre de 2017

Estudiante  
Mishell José Ramírez Cabrera  
201122612  
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 EN LA TELEVISIÓN ARQUIDIOCESANA**. 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:

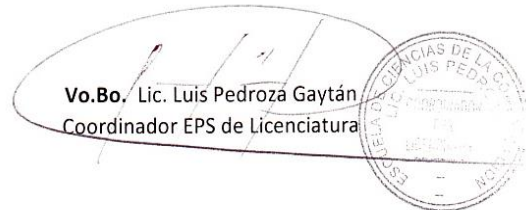
- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular



*[Handwritten Signature]*  
Licda. Sandra Noheми Hernández y Hernández  
Supervisora EPS de Licenciatura

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



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 la autora es responsable del contenido de este trabajo.**

## DEDICATORIA

- A DIOS** Por permitirme llegar hasta esta etapa tan importante en mi vida, por ser mi fortaleza en cada momento y por ser la luz que siempre guía mi camino.
- A MI PADRE** José Miguel Ramírez (QEPD), a quien dedico con todo mi amor el fruto de tanto esfuerzo y esta meta alcanzada, le agradezco por haber sido un padre amoroso, comprensivo y responsable, por haberme cuidado y amado hasta el último momento.
- A MI MADRE** Judith Cabrera, quien siempre ha sido mi apoyo incondicional, a quien agradezco infinitamente tanto sacrificio, esfuerzo, dedicación, comprensión y amor en cada etapa de este largo camino que recorrió junto a mí.
- A MI HERMANO** Miguel Ramírez, por siempre hacerme saber que puedo contar con él, por toda la confianza y el amor que me ha demostrado desde niños.
- A MI ABUELITA** Isabel de Cabrera, quien siempre ha estado pendiente de mí, por su infinito amor, consejos y apoyo incondicional.
- A MI ABUELITO** Manuel Cabrera (QEPD), por haber sido como un padre para mí, por todo ese amor que siempre me demostró y por haberme apoyado incondicionalmente hasta el último momento.
- A MIS TIOS** Rene Cabrera y Mirian de Castañeda, por su infinito apoyo y cariño sincero que siempre me han demostrado.
- A MI NOVIO** Diego Molina, por estar conmigo en las buenas y en las malas, con quien siempre estaré agradecida por el apoyo incondicional que me ha brindado, porque él no conoce egoísmo, ni interés cuando se trata de mí y por corresponder este amor tan grande y sincero.
- A FAMILIA RODRÍGUEZ** Por ese gran cariño que me han hecho sentir, por hacerme saber que tengo otra familia con quien puedo contar.
- A MI MEJOR AMIGA** Flor Sosa, por ese cariño tan grande y sincero que me ha demostrado, por ser como una hermana en quien puedo encontrar un apoyo en cualquier momento.
- A MIS AMIGOS** Por todos esos momentos que compartimos juntos que quedaron grabados en nuestros corazones.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, donde logre formarme en el ámbito académico y profesional.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, en donde pude adquirir todos los conocimientos necesarios gracias al personal docente.

Al **LICENCIADO SERGIO MORATAYA**, por brindarme esta oportunidad de superación en nuestra querida ECC.

Al **LICENCIADO LUIS PEDROZA**, por compartir conmigo sus conocimientos e inducciones en este proyecto.

A la **LICENCIADA SANDRA HERNÁNDEZ**, por haber tenido la paciencia que una asesoría requiere y por haber sido una excelente tutora en la realización de este proyecto.

A **ROSA MARIA RODRÍGUEZ**, por tanto cariño, apoyo y amabilidad con mi persona, mi más sincera gratitud, respeto y cariño que usted se merece.

Al **LICENCIADO CÉSAR PAIZ**, por haber sido un gran apoyo en la ejecución de este proyecto y por su amabilidad, confianza y enorme cariño.

Al **PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA TELEVISIÓN ARQUIDIOCESANA**, quienes me dieron la oportunidad de realizar mi proyecto dentro de su institución, dándome la confianza, el apoyo y la supervisión idónea.

# 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. ....	2
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: .....	9
• Documentación: .....	10
• Entrevistas: .....	11
• Encuestas: .....	12
1.3.3. Cronograma del diagnóstico. ....	13
1. 4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	14
1.4.1. Ficha de entrevistas.....	14
1.4.2. Resultado de entrevistas. ....	16
1.4.3. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas. ....	17



1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN .....	22
1.5.1. Fortalezas.....	22
1.5.2. Oportunidades .....	22
1.5.3. Debilidades.....	22
1.5.4. Amenazas .....	22
CAPÍTULO II.....	23
2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....	23
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	23
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	23
2.2.1. Objetivo General.....	23
2.2.2. Objetivos Específicos. ....	23
2.3. PÚBLICO OBJETIVO .....	24
• Interno.....	24
• Externo.....	24
2.4. MENSAJE.....	25
2.5. ESTRATEGIAS.....	25
• “Fortalecimiento de clima laboral” .....	25
• “Concientización del uso continuo de valores organizacionales” .....	26
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	27
CAPÍTULO III.....	30
3. INFORME DE EJECUCIÓN .....	30
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	30
3.1.1. Financiamiento .....	30
3.1.2. Presupuesto .....	30
3.1.3. Beneficiarios .....	31
3.1.4. Recursos Humanos. ....	31
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción .....	31
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	32
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	36
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	37
CONCLUSIONES.....	38
RECOMENDACIONES.....	39

GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	40
BIBLIOGRAFÍA.....	45
E GRAFÍA.....	46
ANEXOS .....	47
• Transcripción completa de entrevistas. ....	47
• Modelo de la encuesta. ....	55
• Vaciado de la encuesta. ....	56
• Listado de acciones.....	59
• Ficha de registro de horas.....	60
• Imágenes .....	61
• Programas de actividades.....	64

## RESUMEN

- **Nombre de la Institución:**

Televisión Arquidiocesana.

- **Nombre del Proyecto:**

Plan de Comunicación Interna en la Televisión Arquidiocesana.

- **Objetivos del Proyecto:**

**General:**

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

**Específicos:**

- Implementar estrategias que fortalezcan la comunicación interna con la participación y colaboración del personal de la institución.
- Incentivar el uso continuo de valores organizacionales por medio de una charla informativa que enfatice su importancia.
- Fortalecer el clima laboral de la institución a través del taller participativo “Trabajo en equipo”.

- **Sinopsis:**

La comunicación interna de una institución es la base fundamental de las relaciones interpersonales y con ello surge la necesidad de realizar un proyecto comunicacional en la Televisión Arquidiocesana con el fin de fortalecer la comunicación interna. El proceso del diagnóstico se llevó a cabo por medio de técnicas e instrumentos de recolección de datos analizados y puestos en evidencia, como también con ayuda de una radiografía institucional que dio como resultado debilidades y amenazas a reforzar por medio de la implementación de estrategias comunicacionales.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de comunicación expone tres fases 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.

Se dio inicio al proceso de recopilación de datos en el diagnóstico comunicacional que determinó funciones externas e internas de la institución, en donde se definieron fortalezas y oportunidades que han logrado incrementar la efectividad del manejo interno, pero también se obtuvieron debilidades y amenazas por lo que se hizo énfasis en la comunicación interna la cual presenta más debilidades que la comunicación externa debido a que esta misma es manejada en gran parte por el director de la institución, quien cuenta con un largo recorrido dentro de la religión católica y es considerado por muchos seguidores como la imagen de la Televisión Arquidiocesana.

Si la comunicación interna cuenta con algunas deficiencias puede afectar el desarrollo de cualquier institución, como lo es la falta de capacitaciones, el no seguir instrucciones, la carencia de responsabilidad y la falta de organización al momento de trabajar en equipo. Dentro del plan comunicacional para el fortalecimiento de la comunicación interna se permitirá la ejecución de estrategias comunicacionales que den solución a los problemas encontrados.

## JUSTIFICACIÓN

El proyecto “Plan de Comunicación Interna en la Televisión Arquidiocesana” radica su importancia en la indagación, análisis y fortalecimiento de la comunicación interna manejada actualmente por el personal de esta institución.

Este proyecto aporta información relevante y concisa sobre un manejo efectivo de la comunicación interna para un mejor desarrollo laboral, dicha información fue impartida por medio de una charla informativa y un taller participativo dirigido al personal de la institución.

Se dio solución a problemas que afectan la fluidez en la comunicación interna de la Televisión Arquidiocesana, tales como el uso irregular de valores organizacionales y la deficiencia del clima laboral.

El plan comunicacional se llevó a cabo debido a que es una forma viable y cuantificable de reforzar las debilidades y amenazas encontradas, y fue ejecutado por medio de dos estrategias. La estrategia “Concientización del uso continuo de valores organizacionales” se llevó a cabo por medio de una charla informativa bajo el nombre de “Responsabilidad” la cual abarcó distintos valores organizacionales con el objetivo de promover su importancia eliminando barreras en la comunicación interna. También se ejecutó la estrategia “Fortalecimiento de clima laboral” por medio de un taller participativo bajo el tema de “Trabajo en equipo” con el fin de poner en práctica la organización y la toma de decisiones al momento de trabajar en equipo.

En este proyecto fue pertinente la colaboración y participación de todo el personal de la Televisión Arquidiocesana en cada actividad, logrando una efectiva interacción con óptimos resultados en la comunicación interna en beneficio del desarrollo de la institución.

# **CAPÍTULO I**

## **1. DIAGNÓSTICO**

“Diagnóstico de Comunicación Interna en la Televisión Arquidiocesana.”

### **1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

#### 1.1.1. Objetivo general:

Realizar un diagnóstico comunicacional dentro de la Televisión Arquidiocesana.

#### 1.1.2. Objetivos específicos:

- Examinar la situación comunicacional interna manejada por el personal de la Televisión Arquidiocesana.
- Observar el ambiente laboral en el que el personal desempeña sus funciones para determinar qué necesidades podrían surgir.
- Conocer la opinión del personal de trabajo con respecto a problemas de comunicación interna.
- Analizar diferentes puntos de vista y resultados obtenidos por medio de diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### **1.2. LA INSTITUCIÓN – TELEVISIÓN ARQUIDIOCESANA.**

#### 1.2.1. Ubicación Geográfica.

La Televisión Arquidiocesana se encuentra ubicada en la 5ta calle 3-61 Zona 1 de la Ciudad de Guatemala.

### 1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.

La Televisión Arquidiocesana posee una alianza con el canal llamado “El Sembrador”, el cual se encuentra ubicado entre la ciudad de Los Ángeles y la ciudad de México. Este canal les permite bajo un acuerdo, descargar o adquirir todo tipo de material que sea de su conveniencia, principalmente en lo que es la eucaristía de los días sábados o cuando no se transmite la eucaristía desde la catedral ya que toman la señal del canal “El Sembrador” y se transmite desde la basílica de Guadalupe ubicada en la ciudad de México.

### 1.2.3. Antecedentes.

En las instalaciones de la actual Televisión Arquidiocesana se encontraba el convento de la congregación “Las Catalinas”, que luego se convirtió en el “Instituto Indigenista”, actualmente se encuentra ubicado en Antigua Guatemala. Cuando dicho instituto se trasladó a la Antigua Guatemala, las instalaciones se convirtieron en oficina del arzobispado que fueron cerradas en el año 2000, a raíz de esto el cardenal Rodolfo Quezada Toruño decidió que en las mismas instalaciones se llevará a cabo el primer año de seminaristas y simultáneamente se dio el propedéutico y la pastoral vocacional.

El proyecto evangelizador tuvo inicio gracias a monseñor Próspero Penados del Barrio, con apoyo de los laicos comprometidos, este se llevó a cabo por medio de la televisión nacional por la frecuencia de UHF, con ciertas deficiencias la programación salió al aire, divulgando su señal bajo la dirección del padre Hipólito Choy, bajo el nombre de “Tele fe”, el cual fue cambiado después por “Tele misión”, aunque su transmisión era irregular, el canal fue creciendo en audiencia con el pasar del tiempo.

Posteriormente, el 6 de octubre del año 2005 gracias a la iniciativa de monseñor Rodolfo Quezada Toruño, y bajo la dirección de P. Federico Rodríguez Billeb, se 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. Con esto se logró dar un giro total a este medio, y fue ahí donde nació oficialmente el canal Arquidiocesano, el cual no era otra opción más, ni solamente otra alternativa, pues tenía objetivos, visión y una misión planteada y definida para logra cautivar a más televidentes, pues su ideal principal se encuentra basado en hacer que Jesucristo sea cada día más conocido amado y seguido. Con este giro y gracias al apoyo del arzobispado se logró adquirir un nuevo transmisor que actualmente sigue funcionando. Con grandes esfuerzos el equipo de trabajo logró posicionar el canal, aumentando su producción y su tiempo de transmisión pues actualmente se encuentra las 24 horas en señal abierta por cable.

En el año 2015 la Televisión Arquidiocesana logró una mejora en el equipo técnico, con lo cual se decía que era el surgimiento de un nuevo canal, dicho equipo se obtuvo a través de una donación. En este mismo año se dio apertura a la señal satelital en el canal y con ello se dio inicio a nuevos proyectos. El master control con el que se contaba no cumplía con las funciones necesarias por lo cual se obtuvo otra donación de un nuevo master control que aún se encuentra en proceso de instalación, al igual que la creación de un nuevo set-estudio, teniendo como fin utilizar un solo set, un set general para todos los programas, implementando el uso del croma para lograr diferentes escenarios que fueran agradables a la audiencia.

La Televisión Arquidiocesana cuenta con dos unidades móviles equipadas; un Jeep que sirve para la movilización del personal en eventos especiales y una panel que fue donada por el canal "María Visión" de México ubicado en Guadalajara, la cual está en función constante desde el año 2000 para transporte del mobiliario y equipo del canal.



Siendo el único medio de comunicación oficial de la Iglesia Católica en Guatemala. La Televisión Arquidiocesana dio inicio a algo que durante mucho tiempo nuestra población desconocía y es que por muy difícil que sean los tiempos que vive nuestra sociedad es necesario evangelizar a través de un medio de comunicación, el cual a pesar de tener un recurso tan limitado por no ser un canal lucrativo, se caracteriza a nivel nacional por producir la mayoría de sus programas, entre los cuales cabe resaltar: homilías, cartas pastorales de nuestro arzobispo, fiestas patronales, programas musicales, noticias de la iglesia, programas infantiles, juveniles, documentales, testimonios, vida de santos, cápsulas de reflexiones eucarísticas transmisiones en vivo, congresos, procesiones, conciertos y otros programas que aún están en proyecto.

El año 2017 dio inicio y junto a él, la Televisión Arquidiocesana continúa con más proyectos, como lo es el nuevo logo que fue lanzado en la primer semana de enero, con esta nueva imagen se pretende una modernización sin perder la identidad que les caracteriza, con los rasgos del escudo de la Arquidiócesis Guatemalteca.

#### 1.2.4. Departamentos.

- **Rectoría:** la rectoría es empleo o jurisdicción del rector o párroco.
- **Dirección:** persona o conjunto de personas encargadas de dirigir una empresa.
- **Gerencia general:** cargo y gestión del gerente.
- **Área de producción:** organizan los recursos humanos y técnicos necesarios para elaborar diferentes productos audiovisuales.
- **Área de programación:** realización material de un programa de radio y televisión.
- **Área de control:** mandos que regulan el funcionamiento de un sistema.

---

Fuente: <http://www.wordreference.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” - Hechos 3, 20.

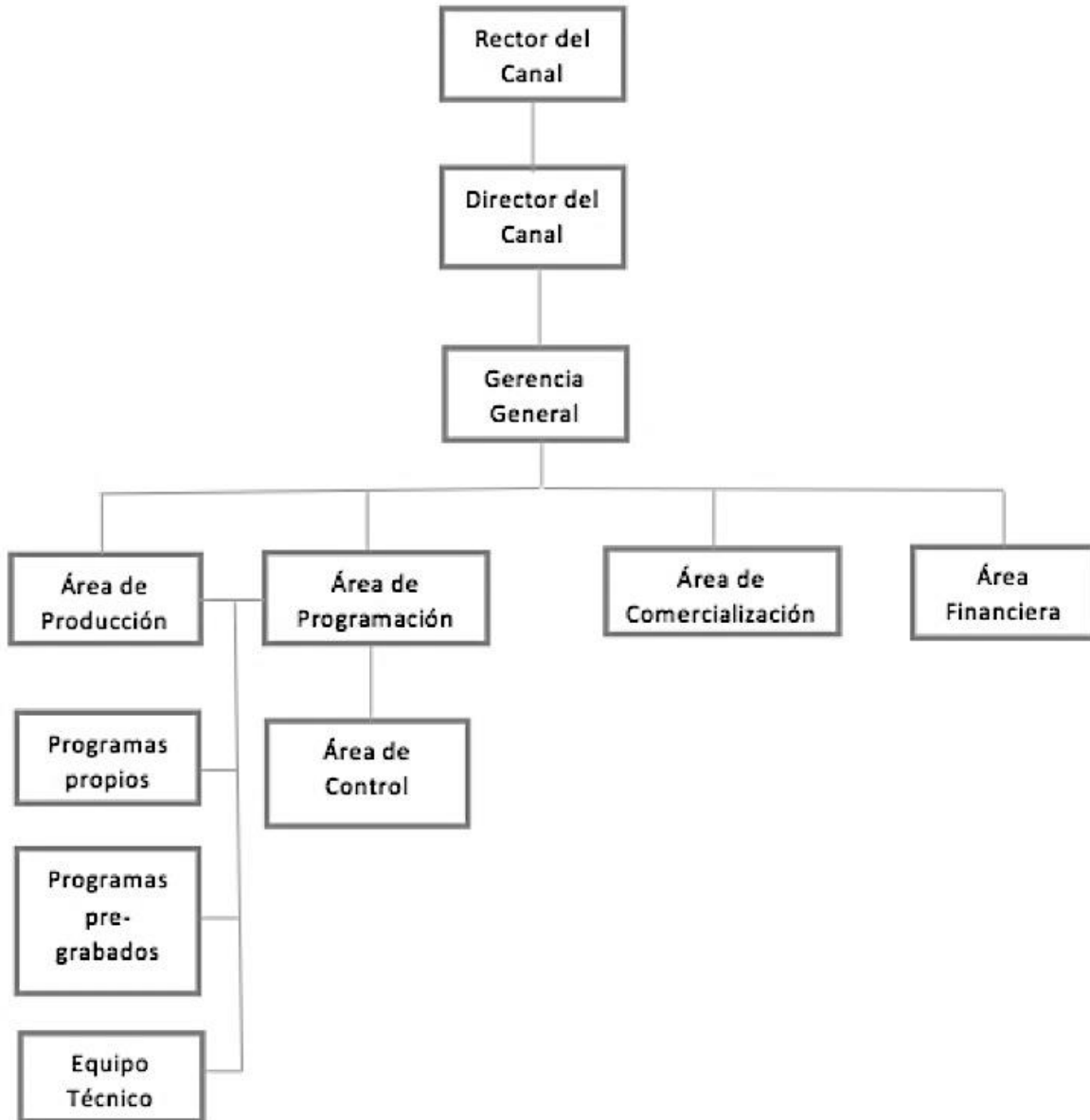
#### 1.2.7. Objetivos Institucionales.

El único objetivo con el que cuenta la Televisión Arquidiocesana es “Evangelizar” en base al eslogan de la institución, el cual emite un mensaje a la audiencia, “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, sin embargo el canal está abierto para todas las personas que deseen verlo.

1.2.9. Organigrama.



Fuente: Depto. Gerencia General de la Televisión Arquidiocesana. 2017.

### 1.3. METODOLOGÍA

La metodología es “una forma, entre muchas, a través de la cual un sujeto se confronta con la realidad para construir su objeto de estudio, asumir los problemas y buscarles una explicación”. (Erika Kuhn, 2008).

La metodología mixta “reúne las ventajas de ambos enfoques debido a que sin perder las ventajas de cuantificar los datos, toma en cuenta los aspectos cualitativos del fenómeno. Aplica el método inductivo-deductivo”. (Gabriel Piloña, 2012, pág.17).

En este diagnóstico se utilizó una metodología mixta (cualitativa y cuantitativa) debido a que es el enfoque más completo y permite observar una realidad desde distintas dimensiones por lo que se pretende minimizar las debilidades potenciales de la institución con su implementación.

#### 1.3.1. Descripción del Método.

“El método inductivo intenta ordenar la observación tratando de extraer conclusiones de carácter universal desde la acumulación de datos particulares”. (Francis Bacon, principios del siglo XVII).

El método deductivo “es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas”. (Julián Pérez Porto, 2008).

Debido a que el método es el procedimiento para alcanzar un objetivo, en este diagnóstico se adoptaron dos, el método inductivo (metodología cualitativa) y el deductivo (metodología cuantitativa).

El método inductivo dio inicio por medio de la observación, la cual se llevó a cabo desde el momento en que se visitaron las instalaciones de la Televisión Arquidiocesana, en donde se dieron varios recorridos por el lugar observando el manejo y desempeño laboral, la implementación de responsabilidades, el desarrollo de actividades, el funcionamiento de la comunicación interna y todo tipo de información que fuera útil para la realización del análisis llevado a cabo por medio de la recopilación de datos basados en entrevistas y encuestas realizadas al personal de la institución, estas permitieron una clasificación de hechos que daría como resultado la obtención de una posible solución al problema planteado.

En el método deductivo las conclusiones son necesarias para los indicios de un problema, en este caso, de un problema comunicacional que pueda ser abordado en dicha institución. Este método dio inicio con suposiciones de problemas en la comunicación interna, lo cual nos llevó a una deducción basada en las encuestas realizadas al personal presente de la Televisión Arquidiocesana, obteniendo una conclusión por medio del análisis de resultados logrados.

### 1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.

Las técnicas de investigación “son las distintas maneras, formas o procedimientos utilizados por el investigador para recopilar u obtener los datos o la información”, mientras que los instrumentos de investigación “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”. (Arias, F, 2006, pág. 25).

Es por ello que surgen las siguientes herramientas para la recolección de datos más precisos e información más amplia.

- Observación:

Observar significa “examinar atentamente”. (Nuevo Espasa Ilustrado, 2005).

La observación utilizada fue la observación abierta ya que no se siguió ningún lineamiento en su realización. Esta dio inicio desde el momento en que se visitaron las instalaciones de la Televisión Arquidiocesana, examinando no solo de forma interna sino también externa.

Se observó que fuera de las instalaciones en las que se encuentra el canal, no existe ningún anuncio, letrero, manta, rótulo o algo que indique que es ahí en donde se encuentra ubicada la Televisión Arquidiocesana, según el gerente general esto lo hacen con el fin de mantenerse seguros y a salvo, ya que no cuentan con un guardia de seguridad que vele por su tranquilidad.

El personal de trabajo también fue examinado, en su mayoría jóvenes, siendo dirigidos e incentivados por el gerente general, quien es una persona adulta, lo cual le atribuye ciertas ventajas como lo son los numerosos años de experiencia laboral que lo acreditan. La Televisión Arquidiocesana trata la comunicación tanto interna con el personal, como externa con la audiencia. En la comunicación interna se logró observar que cuentan con un sistema de comunicación multidireccional ya que mayormente se comunican de forma colectiva, pero también es direccional debido a que el gerente raras veces cuenta con una respuesta por medio de los canales de comunicación utilizados.

El personal cuenta con una fuerte amenaza que es el poco uso de valores organizacionales, ya que en algunas ocasiones no son puntuales, no se hacen responsables de sus actos y no cuentan con un compromiso organizacional al 100%.

El director general es quien se encarga de realizar la publicidad externa de la Televisión Arquidiocesana por medio de pequeños promocionales transmitidos en su programación diaria debido a que él es la imagen del canal por su popularidad entre las personas católicas que no se pierden sus misas, desayunos, charlas e incluso cursos impartidos en las instalaciones de dicho canal. Por otra parte el logo que representa a la Televisión Arquidiocesana fue renovado y lanzado en la primer semana del mes de enero del presente año; desde mi punto de vista, con la realización de esta nueva imagen, el canal busca llamar más audiencia juvenil para que la Arquidiócesis Guatemalteca siga creciendo.

- Documentación:

La documentación es “el acto de registrar los resultados de una investigación ya sea oficial o no”, (Guzmán, Manuel, 2002, pág. 6).

En base a esto se dio inicio a una investigación en la Televisión Arquidiocesana, en la cual se demostró que no poseen mayor documentación de la institución, como lo son folletos institucionales, políticas de la empresa o memorias de labores, únicamente cuentan con un manual de procedimientos inconcluso en el que ha estado trabajando, sin embargo este sirvió como documentación, ya que ahí se encontraban algunos datos relevantes de la institución, como también en la página web de la Televisión Arquidiocesana, en ella no se encontró información muy detallada pero si fue de utilidad para algunos aspectos del diagnóstico realizado.

- Entrevistas:

Este instrumento fue utilizado para la recopilación de datos, con el objetivo de conocer un poco más acerca de la institución; indagar en la opinión personal de los trabajadores con respecto a situaciones que no se pueden deducir solamente por medio de la observación.

Se realizaron únicamente tres entrevistas debido a que se tomó en cuenta únicamente un porcentaje de la población, siendo esta de 16 personas. Se entrevistó al gerente general quien amablemente brindó mucha información valiosa para la aclaración de dudas; también se entrevistó a una conductora y a una community manager que terminaron de complementar información para el análisis de resultados. Para mayor libertad con respecto a las preguntas realizadas se tomó en consideración la implementación de la entrevista semi-estructurada.

“Las entrevistas semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados” (Hernández, 2003, pág. 455).

Este tipo de entrevista nos permitió llevar un esquema prediseñado pero no bajo un seguimiento estricto, sino bajo la modalidad abierta o si fuera necesario cerrada.



- Encuestas:

“Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”. (Trespalacios, Vázquez y Bello, 2005, pág. 96).

Con el objetivo de lograr un mejor enfoque y obtener información más amplia y certera se realizaron encuestas a todo el personal de la Televisión Arquidiocesana, ya que con la información recopilada por medio de las entrevistas no fue suficiente para despejar dudas y realizar posibles soluciones a problemas encontrados. Se realizaron 12 encuestas ya que el personal consta únicamente de 16 personas y 4 de ellos no cuentan con el mismo horario que los demás, por lo que es muy difícil encontrarlos en horas hábiles. Con estas 12 encuestas obtenidas se amplió más el conocimiento acerca de la institución y del manejo de comunicación interna. Según el objetivo planteado, se dedujo que fue utilizado el tipo de encuesta descriptiva.

Gracias a este tipo de encuesta se reflejaron condiciones en las que se encuentra actualmente una determinada cantidad del personal, con respecto al tema de la comunicación interna. Cabe mencionar que según las preguntas se utilizó en su mayoría, respuesta cerrada ya que se les pidió a los encuestados que eligieran la o las opciones más adecuadas en su realidad. Por otra parte también se aplicó respuesta abierta para que fueran los encuestados quienes dieran las opciones más convenientes en su respuesta.



1.3.3. Cronograma del diagnóstico.



<b>CALENDARIO DE ACTIVIDADES DEL MES DE ENERO Y FEBRERO 2017.</b>						
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Enero</b>		<b>/</b>		<b>Febrero</b>	
	<b>16 al 20</b>	<b>23 al 27</b>	<b>30 al 3</b>	<b>6 al 10</b>	<b>13 al 20</b>	<b>22 al 24</b>
<b>Propedéutico</b>						
<b>Solicitud de prácticas en la Televisión Arquidiocesana.</b>						
<b>Observación y primera entrevista.</b>						
<b>Recopilación de datos y segunda entrevista.</b>						
<b>Tercera entrevista y análisis de resultados.</b>						
<b>Realización de diagnóstico.</b>						
<b>Análisis de datos, encuestas y vaciado de información.</b>						
<b>Entrega de diagnóstico.</b>						

Fuente: <http://grupo6cucproyecto.blogspot.com/2015/04/diagrama-de-gantt.html>

## 1. 4. RECOPIACIÓN DE DATOS.

### 1.4.1. Ficha de entrevistas.

	<b>Ficha de entrevista.</b>	
<b>Tipo de entrevista:</b>	Abierta	
<b>Nombre:</b>	Carlos Rayo	
<b>Puesto:</b>	Gerente general	
<b>Fecha:</b>	Viernes 27 de enero del año 2017.	
<b>Objetivo:</b>	Identificar los problemas comunicacionales de la institución y qué posible solución podría ser factible.	
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Existe algo dentro del manejo del canal que le gustaría cambiar?</li><li>2. ¿Existe algún problema de comunicación que podrían afectar el desempeño del personal de trabajo y que solución les daría?</li><li>3. ¿Qué amenazas podrían afectar el canal?</li><li>4. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas que utiliza el personal?</li><li>5. ¿Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro del personal de trabajo?</li></ol>	

	<b>Ficha de entrevista.</b>	
<b>Tipo de entrevista:</b>	Abierta	
<b>Nombre:</b>	Judith Torres	
<b>Puesto:</b>	Editora y conductora	
<b>Fecha:</b>	Jueves 2 de febrero del año 2017.	
<b>Objetivo:</b>	Conocer opiniones acerca de la comunicación interna que se maneja en la Televisión Arquidiocesana.	
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Tiene conocimiento sobre todas las actividades que realiza el canal?</li><li>2. ¿Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas y compartir sus conocimientos?</li><li>3. ¿En la toma de decisiones siempre toman en cuenta sus opiniones?</li><li>4. ¿Cree que existe algún problema de comunicación en el canal?</li><li>5. ¿Existe algún problema al trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo?</li></ol>	

**Tipo de entrevista:** Abierta  
**Nombre:** Heidy Alvarado  
**Puesto:** Community manager, editora y conductora.  
**Fecha:** Miércoles 8 de febrero del año 2017.  
**Objetivo:** Recopilar datos acerca de la comunicación tanto interna como externa, la cual maneja la institución a través de su personal.

1. ¿Qué tanta importancia tienen las redes sociales para el canal Arquidiocesana?
2. ¿Se ha alcanzado una mayor audiencia o seguidores por medio del uso de las redes sociales?
3. ¿Tiene conocimiento sobre todas las actividades que realiza el canal?
4. ¿Cree que existe algún problema de comunicación en el canal?
5. ¿Existe algún problema al trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo?

#### 1.4.2. Resultado de entrevistas.

Según el gerente general Carlos Rayo, la televisión Arquidiocesana tiene como objetivo transmitir lo que es un proceso de evangelización con el mensaje de Dios. En el último año el canal ha tenido ciertos cambios, por lo tanto estarían en disposición de ir retomando algunos cambios, tomando en consideración la necesidad de hacer un manual de procedimientos, concretizar dentro del personal lo que es el concepto de trabajo en equipo haciendo énfasis en lo que es la responsabilidad. Según el gerente y el personal, todos realizan diversas funciones como lo es la producción y postproducción, esto debido a que carecen de suficiente personal para llevar a cabo todas las funciones que se necesitan cubrir.

Según Judith Torres existen oportunidades para que el personal de a conocer sus ideas, como en las reuniones semanales efectuadas, también pueden compartir sus conocimientos con sus demás compañeros ya que no se realizan capacitaciones continuas para un mejor desempeño laboral. Mientras que Heidy Alvarado hace énfasis en la importancia de la implementación de redes sociales, ya que gracias a estas el rating del canal ha ido incrementando , siendo éstas YouTube, Twitter y Facebook en donde se manejan temas únicamente religiosos. Por otra parte Heidy también expuso que debido al temperamento que posee cada uno, han surgido pequeños inconvenientes en lo que es el trabajo en equipo que realiza el personal de la Televisión Arquidiocesana.

### 1.4.3. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas.

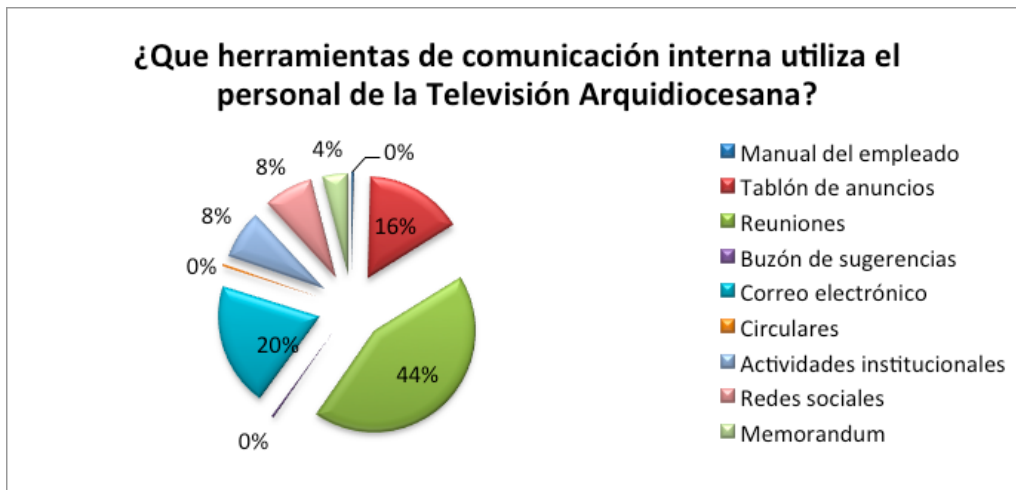
**Gráfica No.1**



**Fuente: Mishell Ramírez.**

Interpretación: La gráfica número 1 dio como resultado que existe un mayor porcentaje en el manejo la Producción.

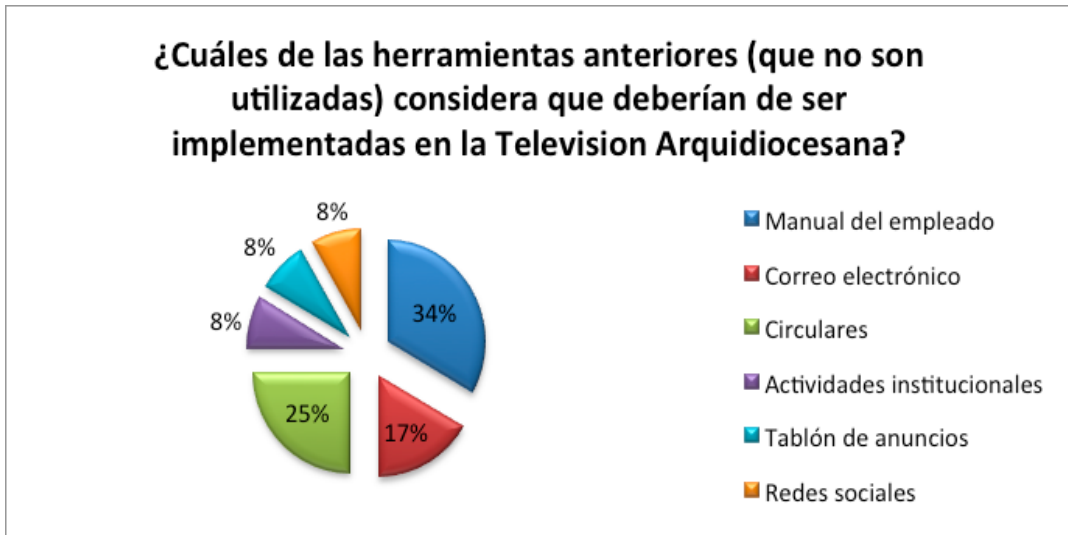
**Gráfica No. 2**



**Fuente: Mishell Ramírez.**

Interpretación: La gráfica número 2 dio como resultado que las herramientas de comunicación interna más utilizadas son las reuniones, mientras que las que nunca han sido utilizadas son el manual de empleado, buzón de sugerencias y las circulares.

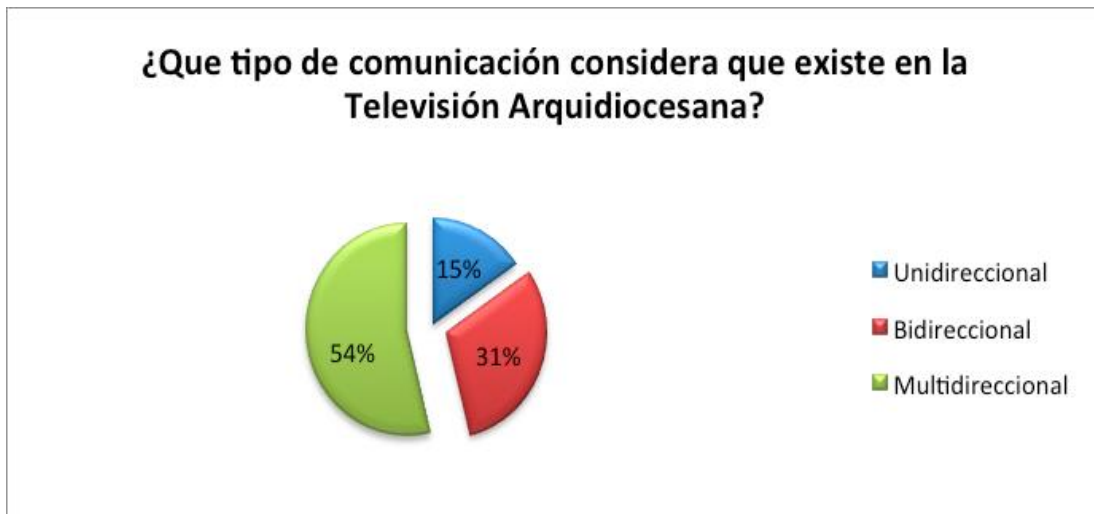
**Gráfica No. 3**



**Fuente: Mishell Ramírez.**

Interpretación: La gráfica número 3, en donde el mismo personal propuso las opciones, dio como resultado que la herramienta que debería de ser implementada según la mayoría de trabajadores, es un manual del empleado.

**Gráfica No. 4**



**Fuente: Mishell Ramírez.**

Interpretación: La gráfica número 4 dio como resultado que la comunicación más utilizada en la Television Arquidiocesana es la multidireccional.

**Gráfica No. 5**



**Fuente: Mishell Ramírez.**

Interpretación: La gráfica número 5 dio como resultado que el valor que más se practica en la Televisión Arquidiocesana es el compromiso, mientras que el que menos se practica es la credibilidad.

**Gráfica No. 6**



**Fuente: Mishell Ramírez.**

Interpretación: La gráfica número 6 dio como resultado que la mayoría del personal considera buena la comunicación con sus demás compañeros.



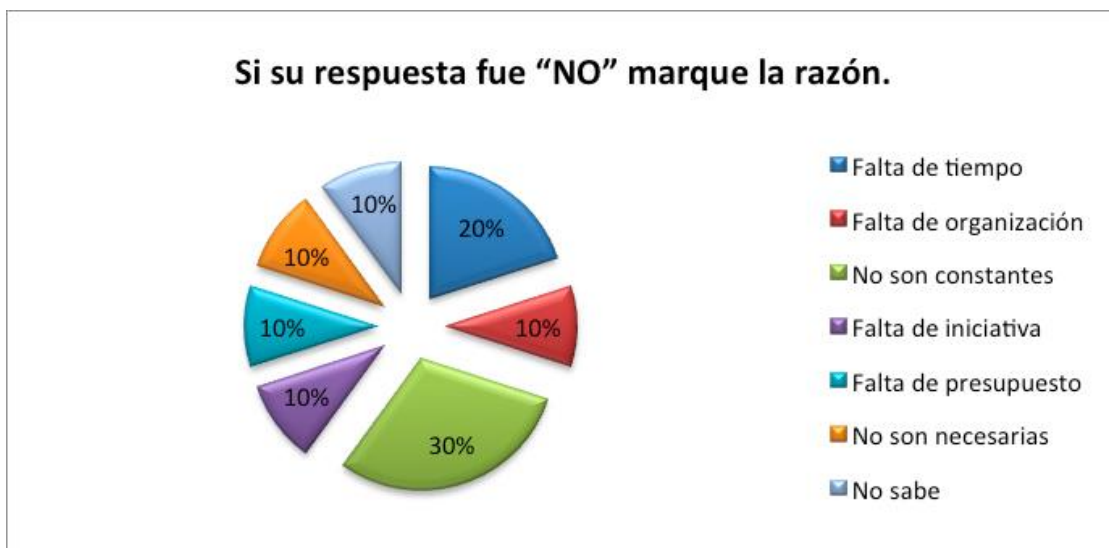
**Gráfica No. 7**



**Fuente: Mishell Ramírez.**

Interpretación: La gráfica número 7 dio como resultado que el personal no se encuentra en constante evaluación ni capacitación.

**Gráfica No. 8**



**Fuente: Mishell Ramírez.**

Interpretación: La gráfica número 8 dio como resultado que si existen evaluaciones y capacitaciones para el personal pero no son constantes.

**Gráfica No. 9**



**Fuente: Mishell Ramírez.**

Interpretación: La gráfica número 9, en donde el mismo personal propuso las opciones, dio como resultado que los temas que necesitan más inducción son los de producción y edición.

**Gráfica No. 10**



**Fuente: Mishell Ramírez.**

Interpretación: La gráfica número 10 dio como resultado que la Comunicación Interna cuenta con más debilidades que la externa.

## 1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

### 1.5.1. Fortalezas

- Su imagen institucional se basa en el logo de la Televisión y es respaldada por el director general.
- Motivan al público a formar parte del canal por medio de redes sociales y diversas actividades.
- De acuerdo con el personal, la comunicación interna en el canal se considera buena y es practicada de forma multidireccional.
- El personal siempre está enterado de cada actividad que realiza el canal, por medio de una reunión de forma semanal.

### 1.5.2. Oportunidades

- El rating puede incrementar gracias a su transmisión diaria y a las redes sociales que maneja el canal.
- Cuentan con el apoyo de un canal de televisión mexicano que ayuda a transmitir su programación.
- Siendo una cantidad mínima de personal se puede lograr un ambiente laboral más agradable en donde existan menos barreras de comunicación.
- Cuentan con un elevado porcentaje de personas que manejan la producción y postproducción del canal.

### 1.5.3. Debilidades

- Dentro de la administración se perciben ciertos aspectos conservadores por lo que no se da oportunidad a cambios con respecto a la comunicación externa.
- En determinadas ocasiones al personal se le dificulta trabajar en equipo por falta de comunicación y organización.
- De acuerdo con el gerente el sistema de comunicación interna es direccional ya que en raras ocasiones obtiene respuestas no personales.
- No se capacitan a los empleados nuevos, ellos mismos adquieren conocimientos por su propia cuenta y con consejos de sus compañeros.
- Las herramientas de comunicación interna utilizadas por el personal son muy limitadas, algunos desconocen su importancia y cuáles de estas herramientas si son utilizadas en el canal.

### 1.5.4. Amenazas

- No cuentan con un presupuesto salarial estable que no solo afecta a los empleados sino también al desarrollo de la institución.
- En ocasiones algunos empleados no hacen uso continuo de valores organizacionales.
- No posee una adecuada documentación de la institución que pueda orientar al nuevo personal a realizar de mejor forma su trabajo.
- Se han detectado problemas en la comunicación pero no posibles soluciones.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES**

Hasta la fecha en la Televisión Arquidiocesana no se presenta ningún antecedente en el área comunicacional que dé solución a problemas de comunicación interna detectados con anterioridad.

#### **2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.**

##### 2.2.1. Objetivo General

Presentar un plan de comunicación interna en la Televisión Arquidiocesana.

##### 2.2.2. Objetivos Específicos.

- Reforzar la comunicación interna para un mejor desempeño laboral.
- Fortalecer el clima laboral por medio de un taller participativo que incentive la organización del trabajo en equipo.
- Fomentar el uso continuo de valores con el fin de eliminar barreras en la comunicación interna.

## 2.3. PÚBLICO OBJETIVO

- Interno:

Aspectos Demográficos	
<p><b>Edad:</b> de 18 a 65 años.  <b>Género:</b> femenino y masculino  <b>Nivel de educación:</b> media y superior  <b>Ocupación:</b> estudiantes y trabajadores.  <b>Clase social:</b> media-baja.  <b>Estado:</b> Solteros y casados  <b>Religión:</b> Católica  <b>Raza:</b> ladinos  <b>Ingresos:</b> salario mínimo.</p>	
Aspectos Psicográficos	
<p><b>Estilo de vida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• activo</li> <li>• modesto</li> <li>• poco saludable</li> <li>• pragmático (llevan a la práctica lo aprendido)</li> <li>• adaptado (admiten innovaciones)</li> <li>• competidor (buscan el éxito)</li> <li>• realizador (conformes con sus logros)</li> </ul> <p><b>Personalidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• educados</li> <li>• extrovertidos</li> <li>• sociables</li> <li>• carácter fuerte</li> <li>• estables</li> <li>• triunfadores</li> <li>• desafiantes</li> <li>• humildes</li> </ul>	<p><b>Actitudes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poco compromiso organizacional</li> <li>• poca colaboración</li> <li>• iniciativa algunas veces</li> <li>• buenos comunicadores con ánimo comercial</li> <li>• creatividad</li> <li>• esfuerzo</li> <li>• perseverancia</li> <li>• calidad laboral cuando se lo proponen.</li> </ul>
Aspectos Geográficos	
<p><b>Ciudad:</b> Guatemala  <b>Población:</b> Urbana  <b>Densidad de área:</b> de 15 a 20 trabajadores.  <b>Ubicación:</b> 5ta calle, 3 – 61 zona 1, ciudad de Guatemala.</p>	
Aspectos Socioculturales	
<p><b>Cultura:</b> Guatemalteca  <b>Religión:</b> católica  <b>Clase social:</b> media baja  <b>Ciclo de vida familiar:</b> solteros y casados  <b>Valores culturales:</b> identidad nacional, educación, empatía, realización personal e igualdad.</p>	

**Fuente:** Tabla de segmentación elaborada por la epesista Mishell Ramírez, 2017.

- Externo:

Este plan no se llevará a cabo con personas externas a la Televisión Arquidiocesana debido a que se pretende abordar únicamente la comunicación interna.

## **2.4. MENSAJE.**

### **"Superación, reflexión, perseverancia"**

El mensaje que se pretende transmitir va sujeto a la superación y reflexión ya que se trata de lograr un cambio honesto y efectivo pero sobre todo colectivo a través de la perseverancia para una mejora notoria en la comunicación interna.

## **2.5. ESTRATEGIAS**

### **"Fortalecimiento de clima laboral"**

La estrategia que será implementada se basa en la superación de forma colectiva apoyada en la práctica. Esta estrategia lleva consigo un taller participativo que se ejecutará para abordar un tema de gran relevancia en el ámbito comunicacional, como lo es el trabajo en equipo.

Se pretende que este taller sea realizado con la participación de todo el personal de la Televisión Arquidiocesana, en el cual se llevarán a cabo distintas actividades programadas, logrando interactuar y llevar a la práctica cada punto tratado, con el objetivo de reforzar diversos puntos como lo son "la organización" y la "toma de decisiones" al momento de trabajar en equipo.

## “Concientización del uso continuo de valores organizacionales”

Esta estrategia será realizada con el ánimo de promover la importancia del uso continuo de valores, haciendo énfasis en la responsabilidad; se llevará a cabo por medio de una charla informativa, la cual dará lugar a la reflexión. Con el apoyo del gerente general de la Televisión Arquidiocesana, ya que él conoce ampliamente al personal y sabrá cómo guiar de la mejor manera la implementación de esta estrategia, por otra parte también se logrará gracias al personal de trabajo ya que ellos son pieza fundamental para la realización de estas actividades en beneficio a la comunicación interna.

Cabe mencionar que esta estrategia se ejecutará bajo una estricta organización y planificación debida, con el presupuesto adecuado y bajo la supervisión idónea.

## 2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.

### Acción 1.

<b>Taller participativo</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Fortalecimiento de clima laboral
<b>Problema</b>	Falta de organización al momento de trabajar en equipo.
<b>Producto</b>	Material impreso para taller participativo.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Fortalecer la comunicación interna del personal de la Televisión Arquidiocesana con el fin de mejorar la organización al momento de trabajar en equipo
<b>Tipo de mensaje</b>	Efectivo y colectivo.
<b>Público objetivo</b>	Interno (todo el personal de la Televisión Arquidiocesana)
<b>Medio de difusión</b>	Material impreso, 16 copias de cada uno, distribución a todo el personal de la Televisión Arquidiocesana.

### Acción 2.

<b>Charla informativa</b>	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Concientización del uso continuo de valores organizacionales
<b>Problema</b>	Uso irregular de valores organizacionales.
<b>Producto</b>	Material impreso para charla informativa.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Motivar el uso continuo de valores organizacionales con el fin de eliminar barreras en la comunicación interna.
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo y reflexivo
<b>Público objetivo</b>	Interno (todo el personal de la Televisión Arquidiocesana)
<b>Medio de difusión</b>	Material impreso, 16 copias de cada uno, distribución a todo el personal de la Televisión Arquidiocesana.



**Acción 1. Taller participativo.**

<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Incentivos</b>
Taller participativo sobre el trabajo en equipo.	Fortalecer el clima laboral por medio de un mejor manejo del trabajo en equipo.	Lograr un clima laboral óptimo que motive al personal a trabajar en equipo de la mejor manera, incentivando su asistencia al otorgarles un certificado por su valiosa participación.
Resolución de dudas que surjan a lo largo del taller.	Aclarar cualquier tipo de duda que el personal de trabajo tenga con respecto al tema tratado.	Obtener resultados óptimos puestos en evidencia en las encuestas a realizar posteriormente.
Espacio de interacción.	Resaltar que aspectos del trabajo en equipo le gustaría mejorar al personal, formando parte de las actividades a realizar.	Lograr una reflexión colectiva sobre la importancia del trabajo en equipo en el ámbito comunicacional.

<b>Hora:</b>	10:00 am.
<b>Lugar:</b>	Televisión Arquidiocesana.
<b>Expositor:</b>	Licenciado Cesar Paiz.
<b>Tema:</b>	Trabajo en equipo.

## Acción 2. Charla informativa.

<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Incentivos</b>
Charla informativa sobre la responsabilidad institucional.	Fomentar el uso continuo de la responsabilidad institucional.	Darle solución a la carencia de responsabilidad institucional por medio de una comunicación plena entre el equipo de trabajo, motivando su asistencia al otorgarles un certificado por su valiosa participación.
Resolución de dudas que surjan a lo largo de la charla.	Aclarar cualquier tipo de duda que el equipo de trabajo tenga con respecto al tema tratado.	Lograr una mejor comprensión y un mayor impacto en los resultados.
Espacio de interacción.	Resaltar que aspectos de la responsabilidad le gustaría mejorar al personal.	Llegar a un acuerdo en común por parte de todo el equipo de trabajo.

<b>Hora:</b>	10:00 am.
<b>Lugar:</b>	Televisión Arquidiocesana.
<b>Expositor:</b>	Álvaro Molina.
<b>Tema:</b>	Responsabilidad.

## CAPÍTULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1. PROYECTO DESARROLLADO

Plan de Comunicación Interna en la Televisión Arquidiocesana.

##### 3.1.1. Financiamiento

El 95% los gastos fueron asumidos por la epesista, el 5% fue proporcionado por el gerente general de la Televisión Arquidiocesana.

##### 3.1.2. Presupuesto

<b>Cantidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>	<b>Financiamiento</b>
36	Impresión de invitaciones para actividades.	Q.3.00	Q.108.00	Epesista
20	Impresión de calendario de actividades.	Q.3.00	Q.60.00	Epesista
24	Impresión de material para el taller participativo.	Q.0.50	Q.12.00	Epesista
36	Impresión de reconocimientos.	Q.3.00	Q.108.00	Epesista
40	Coffee Break para culminar actividades.	Q.10.00	Q.400.00	Epesista e institución
2	Exposiciones de actividades.	Q.3,500.00	Q.7,000.00	Donación por parte de expositores.
1	Asesoría comunicacional.	Q12,000.00	Q12, 000.00	Epesista
8 (semanas)	Viáticos	Q.25.00	Q.200.00	Epesista
		<b>Total del proyecto:</b>	<b>Q.19,888.00</b>	<b>Q.19,888.00</b>

### 3.1.3. Beneficiarios

<b>Beneficiarios</b>	<b>Beneficios</b>
<b>Beneficiarios primarios:</b>  Personal dentro de la Televisión Arquidiocesana.	Mejorar la comunicación interna por medio del reforzamiento del clima laboral y de la concientización del uso continuo de valores organizacionales.
<b>Beneficiarios secundarios:</b>  Gerente general Director general	Reforzar los temas de interés relacionados con la comunicación interna. Fortalecer el trabajo en equipo y valores como la responsabilidad, con el objetivo de disminuir contratiempos y obtener soluciones prontas.

### 3.1.4. Recursos Humanos.

<b>Personal</b>	<b>Puesto</b>	<b>Actividad</b>
Carlos Rayo	Gerente general	Encargado de autorizar el uso del espacio asignado para trabajar en la realización de materiales y ejecución de actividades.
Manuel Abac	Director general	Autorizó el uso del equipo técnico y mobiliario para la ejecución de actividades.
Heidy Alvarado	Community manager	Colaboración e información necesaria para las actividades a implementar.
Mishell Ramírez	Epesista	A cargo de proyecto y asesoría en el área de comunicación interna en la Televisión Arquidiocesana.

### 3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

La Televisión Arquidiocesana se encuentra ubicada en la 5ta. Calle 3 – 61 Zona 1 de la Ciudad de Guatemala.

### 3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

- **Estrategia:**

Fortalecimiento de clima laboral.

- **Objetivo comunicacional:**

Fortalecer la comunicación interna del personal de la Televisión Arquidiocesana con el fin de mejorar la organización al momento de trabajar en equipo

- **Descripción:**

Taller participativo que pretende un mejor desempeño laboral al trabajar en equipo por medio de actividades que refuercen la organización y la toma de decisiones.

- **Acciones desarrolladas:**

Acción 1: Planificación del taller participativo.

Acción 2: Elaboración e impresión de material utilizado para dar a conocer la actividad.

Acción 3: Implementación de actividades interactivas.

Acción 4: Calendarización de actividades con el experto en el tema (expositor).

Acción 5: Ejecución del taller participativo.

- **Imágenes:**



Entrega de reconocimiento al expositor de taller participativo, Licenciado Cesar Paiz, proyecto a cargo de la epesista Mishell Ramírez., Julio 2017.



Gerente general, señor Carlos Rayo, junto con el personal de la Televisión Arquidiocesana, en realización de actividades del taller participativo "trabajo en equipo", proyecto a cargo de la epesista Mishell Ramírez, Julio 2017.



Taller participativo por el Licenciado Cesar Paiz hacia el personal de la Televisión Arquidiocesana, organizado por la epesista Mishell Ramírez, 28 de Julio, 2017.

- **Estrategia:**

Concientización del uso continuo de valores organizacionales.

- **Objetivo comunicacional:**

Motivar el uso continuo de valores organizacionales con el fin de eliminar barreras en la comunicación interna.

- **Descripción:**

Charla informativa implementada para fomentar el uso de valores organizacionales que den credibilidad al diálogo de la comunicación interna entre el personal de la Televisión Arquidiocesana.

- **Acciones desarrolladas:**

Acción 1: Planificación de charla informativa.

Acción 2: Elaboración e impresión de material utilizado en la actividad.

Acción 3: Calendarización de actividades con el expositor del tema.

Acción 4: Ejecución de charla informativa.

- **Imágenes:**



Exposición realizada por el señor Álvaro Molina, en la charla informativa con el nombre de “Responsabilidad”, proyecto a cargo de la epesista Mishell Ramírez, Julio, 2017.



Entrega de reconocimiento al señor Carlos Rayo, gerente general de la Televisión Arquidiocesana, por su valiosa asistencia a la charla informativa, proyecto a cargo de la epesista Mishell Ramírez, Julio 2017.



Palabras de agradecimiento dirigidas al personal de la Televisión Arquidiocesana en la charla informativa bajo el nombre de “Responsabilidad”, proyecto a cargo de la epesista Mishell Ramírez, Julio 2017.



### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CALENDARIO DE ACTIVIDADES DEL MES DE JUNIO Y JULIO 2017.									
ACTIVIDADES	Junio				/	Julio			
	1 al 9	12 al 16	19 al 23	26 al 30	3 al 7	10 al 14	17 al 21	24 al 28	
Diseño de materiales impresos.									
Impresión de materiales elaborados.									
Coordinación de actividades a realizar									
Supervisión de materiales impresos.									
Ejecución de charla informativa.									
Ejecución de taller participativo.									

Fuente: <http://grupo6cucproyecto.blogspot.com/2015/04/diagrama-de-gantt.html>

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
<p>Fortalecimiento de clima laboral.</p> <p><b>Objetivo:</b> Fortalecer el clima laboral de la institución a través del taller participativo “Trabajo en equipo”.</p>	<p>De las 15 personas que trabajan dentro de la Televisión Arquidiocesana, 13 asistieron al taller participativo impartido para todo el personal.</p>	<p>“Este taller participativo será de gran utilidad al momento de trabajar en equipo, siendo competitivos y estableciendo metas,”</p>
<p>Concientización del uso continuo de valores organizacionales.</p> <p><b>Objetivo:</b> Incentivar el uso continuo de valores organizacionales por medio de una charla informativa que enfatice su importancia.</p>	<p>Asistieron 12 personas de 15 que trabajan dentro de la Televisión Arquidiocesana.</p>	<p>“Gracias a esta charla informativa se reforzaran valores importantes, tales como la puntualidad, que ha afectado al personal dentro de la Televisión Arquidiocesana”.</p>

## CONCLUSIONES

A través del diagnóstico comunicacional se detectaron deficiencias en la comunicación interna, mismas que se indagaron por medio de técnicas e instrumentos de recolección de datos y un análisis FODA, siendo estos un gran aporte en la realización del Plan de Comunicación, brindando soluciones viables y cuantificables.

Las actividades propuestas y llevadas a cabo en el “Plan de Comunicación Interna en la Televisión Arquidiocesana” fueron desarrollándose de forma gradual con la ayuda del cronograma establecido de acciones a elaborar. Se organizaron y realizaron dos estrategias con límite de tiempo por motivo de exceso de actividades laborales en el mes de Julio.

Se aportaron opiniones sobre problemas en la comunicación interna que el personal había detectado con anterioridad.

Se analizaron resultados obtenidos por medio del diagnóstico realizado para dar paso posteriormente a la elaboración y ejecución de una plan comunicacional.

Se reforzó la comunicación interna por medio de la implementación de las estrategias “Fortalecimiento del clima laboral” y “Concientización del uso continuo de valores organizacionales” en donde se logró la participación de un 95% del personal en ambas actividades gracias a la debida planificación y organización implementada.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al personal administrativo de la Televisión Arquidiocesana organizar más talleres participativos que refuercen aspectos necesarios e incentiven a los trabajadores a mejorar la comunicación interna.
- Se recomienda a todo el personal que pongan en práctica los valores organizacionales que aumenten la credibilidad en el dialogo y motiven el buen uso de la comunicación interpersonal.
- Es recomendable la implementación de capacitaciones sobre temas que el personal necesite reforzar.
- Se recomienda hacer uso continuo de la responsabilidad ya que este es un valor muy importante en el cumplimiento de metas en una institución.
- Es recomendable que la comunicación interna sea la base fundamental del personal para lograr un mejor desarrollo y desempeño de labores.
- Es recomendable que para mantener un clima laboral óptimo con la fluidez comunicacional adecuada se fomente el respeto, se aprenda a escuchar, se sepan manejar crisis, se tome en cuenta a los demás y se inspire confianza, ya que un empleado satisfecho es un empleado productivo.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Alianzas estratégicas:** acuerdo realizado por dos o más partes para alcanzar un conjunto de objetivos deseados por cada parte independientemente.

**Arquidiócesis:** diócesis con un rango superior a las convencionales.

**Audiencia:** conjunto de personas que están presentes en un espectáculo público o que siguen un programa de radio o televisión.

**Canal:** medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de información entre emisor y receptor, que emite a un referente.

**Capacitaciones:** conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia.

**Cardenal:** eclesiástico de alto rango de la Iglesia católica, es el más alto título honorífico que puede conceder el papa.

**Community manager:** persona encargada de administrar y moderar las comunidades digitales de una empresa.

**Comunicación Interna:** comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador.

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

**Cuantificable:** que puede ser contable y medido.

**Deficiencias:** es una falla o un desperfecto.

**Desarrollo:** aprovechamiento adecuado de los recursos que se tienen, satisfaciendo las necesidades de los pobladores pero sin exprimir al máximo los bienes naturales.

**Diagnóstico:** alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.

**Disensos:** refiere el desacuerdo, la desavenencia, entre dos o más personas acerca de una cuestión en particular. Es decir, el disenso es la falta de acuerdo sobre algo.

**Documentación:** conjunto de documentos, generalmente oficiales, con que se prueba o acredita algo.

**E grafía:** se refiere a las direcciones de las páginas web que se consultan al momento de efectuar un trabajo de investigación.

**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 de comunicación:** es la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales de una institución.

**Financiamiento:** conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa.

**FODA:** análisis de las características propias de la organización, es decir, observar cuáles son sus fortalezas y oportunidades en el mercado.

**Herramientas:** conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado.

**Homilía:** discurso o sermón sencillo que pronuncia en público un sacerdote y que contiene explicaciones o instrucciones sobre ciertas materias religiosas:

**Imagen institucional:** conjunto de elementos que identifican y distinguen a una empresa, institución u organización.

**Implementar:** poner en funcionamiento o llevar a cabo una cosa determinada.

**Indigenista:** persona que se dedica al estudio de la lengua y la cultura de los pueblos indígenas o que es partidaria del indigenismo.

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

**Interpretación:** es el hecho de que un contenido material, ya dado e independiente del intérprete, sea “comprendido” o “traducido”.

**Institución:** grupo social reconocido como regulador de algún aspecto de la vida colectiva.

**Instrumento de recolección de datos:** cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información

**Laico:** que no ha recibido ninguna de las órdenes religiosas que otorga la Iglesia y que por consiguiente no pertenece al clero.

**Metodología:** parte de la lógica que estudia los métodos.

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

**Objetivos institucionales:** son aquellos propósitos establecidos por el Titular del Pliego para cada Año Fiscal, en base a los cuales se elaboran los Presupuestos Institucionales.

**Observación:** acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o sus características.

**Organigrama:** representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

**Participación:** comunicación que se hace de un acontecimiento o suceso, así como el escrito en que se comunica; generalmente suele ser formal.

**Pastoral:** conjunto de actividades que realiza una iglesia o parroquia para atender a sus fieles y alimentar y avivar su fe y para que otras personas también conozcan y acepten su doctrina.

**Plan de comunicación:** es una serie de pasos para mejorar la comunicación dentro de una institución.

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

**Programación:** conjunto de programas que se retransmiten por radio o televisión.



**Recopilación de datos:** se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, etc.

**Seminarista:** alumno de un seminario eclesiástico.

**Taller participativo:** actividad donde se expone un tema que después se complementa con la participación del público.

**Transcripción:** representación gráfica de los sonidos mediante un sistema especial de signos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Piloña, Gabriel Alfredo (2012). Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo, Guatemala, GP Editores, Pág. 17.
- Trespacios Gutiérrez, Juan, Vázquez Casielles, Rodolfo y Bello Acebrón, Laurentino (2005). Investigación de Mercados, International Thomson Editores, Pág. 96.
- Autor desconocido. (2013). Santa Biblia, Corea, Reina Valera, Pág. 1,584. “Nosotros no podemos dejar de hablar de lo que hemos visto y oído” - Hechos 3, 20.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica, Caracas: Editorial Episteme, Quinta Edición, Pág. 25.
- Autor desconocido, (2005). Diccionario “Nuevo Espasa Ilustrado”, Madrid, España, Editorial Espasa Calpe S.A.
- Guzmán, Manuel, (2002). ¿Qué es la documentación?, Editorial Huridocs, pag, 6.

## E GRAFÍA

- Autor desconocido. (© Banco Galicia 2017 | Todos los derechos reservados. Prohibida la duplicación, distribución o almacenamiento en cualquier medio). 9 herramientas útiles para la comunicación interna. (26 de enero 2017).  
<http://www.buenosnegocios.com/notas/448-9-herramientas-utiles-la-comunicación-interna>.
- Montiel, César. (LinkedIn Corporation © 2017), Recolección de datos cuantitativos. (31 de enero 2017).  
<http://www.slideshare.net/cenzontle/8-recoleccin-de-datos-cuantitativos>.
- Kuhn, Erika. Método o metodología. (6 de febrero 2017).  
[http://erikakuhn.blogspot.com/2008\\_05\\_01\\_archive.html](http://erikakuhn.blogspot.com/2008_05_01_archive.html).
- Armijos, Alexander. Aristóteles y Francis Bacon Método Inductivo y Deductivo. (6 de febrero 2017).  
<http://alxjumpjump.blogspot.com/>
- Autor desconocido. El método inductivo y el método deductivo. (9 de febrero 2017).  
[http://educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/1000/1248/html/41\\_el\\_mtodo\\_inductivo\\_y\\_el\\_mtodo\\_deductivo.html](http://educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/1000/1248/html/41_el_mtodo_inductivo_y_el_mtodo_deductivo.html).
- Autor desconocido. Técnicas e instrumentos de investigación. (17 de febrero 2017).  
[http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html).
- Autor desconocido. (Copyright / derecho de autor © 2017 WordReference.com) Diccionario Español. (15 de marzo 2017).  
<http://www.wordreference.com/definicion/>
- Autor desconocido. (© Real Academia Española, 2017), Diccionario de la lengua española. Madrid: Espasa. (17 de octubre 2014).  
<http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>

## ANEXOS

- Transcripción completa de entrevistas.

### **ENTREVISTA: CARLOS RAYO, GERENTE GENERAL.**

#### **1. ¿Qué cargo desempeña en la Televisión Arquidiocesana?**

El cargo que desempeño es de la gerencia general hace aproximadamente un año y un mes.

#### **2. ¿Qué objetivos persigue con su labor diaria?**

El objetivo que persigo tomando en cuenta lo que es la misión y visión del canal, es apoyar en transmitir lo que es un proceso de evangelización con el mensaje de Dios, claro que esto lleva dentro de mis objetivos tener un ordenamiento, tanto administrativo como financiero para el mejor aprovechamiento de los recursos con los que contamos.

#### **3. ¿Existe algo dentro del manejo del canal que le gustaría cambiar?**

En el último año el canal ha tenido ciertos cambios, entonces si estaríamos en disposición de ir retomando algunos cambios como el que yo visualice cuando me incorporé a este medio, tomando en consideración la necesidad de hacer un manual de procedimientos, un manual de políticas, concretizar en sí realmente dentro del personal lo que es el concepto de trabajo en equipo y retomando con mucho énfasis lo que es la responsabilidad.

#### **4. ¿Cómo se distribuye el equipo de trabajo?**

Bajo la estructura que está el canal, básicamente podríamos decir que todos hacemos de todo, principalmente si nos enfocamos en lo que es el área de producción, de material y de programas en donde básicamente una persona está a cargo y apoya a los productores de los programas, esta persona hace la labor de camarógrafo y también la labor de edición, posteriormente es el que tiene la responsabilidad de trasladar al área

de programación el producto final para que quede plasmado dentro de la programación diaria.

**5. ¿Existe algún problema de comunicación que podrían afectar el desempeño del personal de trabajo?**

Si lo hay, exactamente es un tema que toco mucho con el personal, que es “el trabajo en equipo” y “la conciencia de la responsabilidad”, tomando en cuenta de que nuestro medio se mantiene básicamente de donaciones, entonces yo trato de inculcar una cosa en especial, que es la responsabilidad sobre los aportes obtenidos, como lo fue todo el cambio que tuvo el canal el año pasado llevándose a cabo básicamente como producto de puras donaciones, entonces trato de ver que en ellos nuevamente se dé la responsabilidad como agradecimiento a cada persona que nos dona desde una buena cantidad hasta la más mínima cantidad, porque creo que a ellos nos debemos para poder continuar con lo que se transmite a través de este medio.

**6. ¿Qué posible solución le daría a estos problemas?**

El trabajar fuertemente para que se entienda lo que es un trabajo en equipo, el hacer hincapié en la responsabilidad de lo que tenemos en nuestras manos, lo que tenemos en sí es un concepto material. El trabajo en equipo también podemos aplicarlo con el no hacer ver de que un programa es más que otro, sino que todos son iguales porque es nuestro producto, es lo que sale al aire, puede ser un programa con muy buen rating o puede ser más que todo un programa que solo el director lo vea, pero al final es lo que nosotros transmitimos y lleva ligado un mismo fin. Yo por ser auditor soy demasiado esquemático a la hora de implementar reglas o procedimientos pero creo que es necesario ya que lo que somos se lo debemos a la gente que cree y aporta a nosotros. Por otra parte dentro de esa misma responsabilidad podemos enfocar el quiénes somos, si somos un medio que busca el transmitir un concepto religioso como tal, nosotros mismos somos los que deberíamos de dar ese ejemplo, no hacer las cosas solo por hacerlas, sino hacerlas con dedicación sin olvidar nuestro propósito.

## **7. ¿Qué fortalezas existen dentro del canal?**

Creo que una fortaleza pese a que no trabajamos en equipo es la disposición del personal ya que cuando hay actividades fuertes, tratamos de hacer que funcione el trabajo en equipo debido a que todos deben complementarse y apoyarse, aunque nunca faltan algunos roces pero es ahí donde viene el concepto de una persona que busca liderar a un equipo, el saberles guiar, yo soy de la idea de que el trabajar en equipo es como si fuéramos en un barco en el cual todos debemos de llevar el mismo ritmo de remada y el líder tiene que ser el capitán, que debe saber orientar hacia donde se quiere llegar, si el barco se va a la deriva es el capitán quien no supo dar el ejemplo ni la instrucción debida, entonces aquí lo que busco siempre es cimentar el trabajo en equipo y responsabilidad.

## **8. ¿Qué amenazas podrían afectar el canal?**

Las amenazas que nos afectan es la no concientización del trabajo el equipo, el no aceptar una responsabilidad global, en el sentido de que si algo se daña lo dejan así y que el que venga después a tratar de utilizarlo se encuentre con el problema; otra amenaza es que a veces solo venimos con problemas y no con posibles soluciones, entonces en cierta forma creo que eso es lo que más nos está afectando.

## **9. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas que utiliza el personal?**

Generalmente son verbales, yo solicité que cada uno tuviera un correo y lo hicieron, ya que yo soy mucho de comunicarme por escrito pero nadie le dio uso a ese correo, del 100% lo usara un 10% de los empleados, ya que cuando yo envío algo por correo, nunca obtengo respuesta, hasta que me acerco y digo “le envié algo por correo”, entonces se abre más el esquema personal, yo creo que este es uno de los cambios que deben irse dando para que la comunicación sea fluida. Cabe mencionar que también contamos con una reunión semanal con todo el equipo en donde analizamos actividades o si hubiera algún inconveniente o algún comentario.

**10. ¿Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro del personal de trabajo?**

Más que todo se maneja una comunicación direccional porque en algunas ocasiones no obtengo respuesta; cuando ponemos en práctica una comunicación de doble vía es cuando tratamos de crear una campaña, es ahí donde se involucra la mayor parte del canal, por otro lado si uno va a entrar a una reunión como tal, yo esperarí en un tiempo determinado escuchar la opinión de todos, o al menos de la mayoría, y en ocasiones hay que preguntar opiniones individualmente, es muy raro que respondan espontáneamente lo cual obstaculiza la comunicación de doble vía.

## **ENTREVISTA: JUDITH TORRES**

### **1. ¿Qué cargo desempeña en la Televisión Arquidiocesana?**

Producción y conducción desde el año 2010, cumpliré seis años en mayo.

### **2. ¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de su puesto?**

Realizo producción de dos programas y conducción de otros dos, veo la producción del programa “Talleres de oración y vida”, me encargo de la producción y la conducción de otro programa que es juvenil, este programa antes era pregrabado por eso también lo grababa y editaba pero ahora por ser en vivo solo veo la producción y conducción, hay un programa matutino en el cual solo soy conductora, este se transmite de lunes a viernes. También realizo otras actividades que nos solicitan en el canal como la redacción de cartas, realización de tricolores, campañas, promocionales, spots, entre otros.

### **3. ¿Tiene conocimiento sobre todas las actividades que realiza el canal?**

Sí, siempre estoy enterada de todas las actividades que el canal lleva a cabo.

### **4. ¿Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas y compartir sus conocimientos?**

Sí, en lo personal creo que el ambiente laboral es muy agradable en este sentido, ya que si alguien sabe más de algún tema lo llamamos para que nos brinde ayuda o si yo puedo ayudar a alguien con algo también lo hago, creo que siempre es un intercambio de conocimientos ya que no existen capacitaciones continuas para un mejor desempeño laboral.

### **5. ¿En la toma de decisiones siempre toman en cuenta sus opiniones?**

Sí, siempre tenemos reuniones en las cuales estamos todos juntos y damos nuestras ideas, se toma la decisión más viable, pero siempre toman en cuenta nuestras opiniones para llegar a una sola conclusión.



**6. ¿Cree que existe algún problema de comunicación en el canal?**

Como en todo trabajo, existen grupos de personas con los que uno se siente más identificado, de pronto tal vez ese podría ser el inicio de un problema pero a la larga nunca afecta ya que a la hora de trabajar todos nos comunicamos muy bien.

**7. ¿Existe algún problema al trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo?**

Si se puede trabajar en equipo, existen problemas pero se sobrepasan. Siempre existen inconvenientes como cuando hay diferentes tipos de opiniones y algunas veces no logramos ponernos de acuerdo por ello pero aunque existan ese tipo de problemas lo que nos importa es hacer bien nuestro trabajo, siendo un equipo y tratando de practicar el compañerismo.

## **ENTREVISTA: HEIDY ALVARADO**

### **1. ¿Qué cargo desempeña en la Televisión Arquidiocesana?**

Community manager, camarógrafa, editora y productora.

### **2. ¿Qué tanta importancia tienen las redes sociales para el canal Arquidiocesana?**

Tiene mucha importancia en el aspecto de que si se promueve en las redes sociales algún programa sube el rating.

### **3. ¿Cuáles son las redes sociales que maneja el canal?**

Trabajamos con YouTube, Twitter y Facebook.

### **4. ¿Cuál es el tipo de información que se maneja en estas redes sociales?**

Todo lo que sea con respecto a la iglesia, como el evangelio. También la programación del canal, los programas e invitaciones a retiros, todo lo que son temas religiosos.

### **5. ¿Se ha alcanzado una mayor audiencia o seguidores por medio del uso de las redes sociales?**

Sí, se ha implementado como nuevo control programar desde Facebook para que la gente pueda ver los programas que más rating tienen en el canal, pero solo se ha probado con algunos programas.

### **6. ¿Tiene conocimiento sobre todas las actividades que realiza el canal?**

Sí, siempre nos informan acerca de todas las actividades que se realizarán en el canal.

### **7. ¿Cree que existe algún problema de comunicación en el canal?**

En muchas ocasiones se ha dado por ejemplo alguna mala información como en los promocionales y en los spots, en programación y transmisión siempre se olvida algo, se genera cierto problema en la cuestión de transmisiones, en el control de llevar las actividades.

**8. ¿Existe algún problema al trabajar en equipo con sus compañeros de trabajo?**

Si, existen problemas por los temperamentos distintos que chocan bastante, pero más que todo tenemos problemas en las grabaciones ya que si un programa se grabará a las 8am y continúa otro a las 10am, el de las 8am cuenta con bastante colaboración de parte del personal, mientras que en el de las 10am nadie quiere colaborar ya que el horario de refacción es a las 9am entonces todos se sientan a comer y ya nadie se quiere poner a trabajar hasta que el programa ya ha comenzado. También cabe mencionar que cada uno cuenta con diferentes obligaciones y si alguien se desocupa de ellas, empiezan a tratar sus asuntos personales y nadie se ofrece a colaborar en el trabajo de los demás.

- Modelo de la encuesta.



**Universidad de San Carlos de Guatemala.  
EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.  
Diagnóstico de Comunicación Interna en la  
Televisión Arquidiocesana.**



**Los resultados de esta encuesta servirán para mejorar los procesos de Comunicación Interna de la Televisión Arquidiocesana. Por favor responda con sinceridad y marque los puntos que considere necesarios.**

**1. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la Televisión Arquidiocesana?**

Programador     Operador     Camarógrafo     Relaciones públicas   
 Conductor     Switcher     Postproductor     Community manager   
 Productor     Gerente general

**2. ¿Qué herramientas de comunicación interna utiliza el personal de la Televisión Arquidiocesana?**

Manual del empleado     Tablón de anuncios     Reuniones     Buzón de sugerencias   
 Correo electrónico     Actividades institucionales     Circulares     Redes sociales   
 Memorándum

**3. ¿Cuáles de las herramientas anteriores (que no son utilizadas) considera que deberían de ser implementadas en la Televisión Arquidiocesana?**

---

**4. ¿Qué tipo de comunicación considera que existe en la Televisión Arquidiocesana?**

Unidireccional (no hay interacción)     Bidireccional (si hay interacción)   
 Multidireccional (interacción entre varias personas a la vez)

**5. ¿Qué valores considera que se practican en la Televisión Arquidiocesana?**

Responsabilidad institucional     Desarrollo profesional     Compromiso     Calidad de trabajo   
 Honestidad     Trabajo en equipo     Innovación     Credibilidad   
 Respeto

**6. ¿Cómo considera la comunicación con sus compañeros de trabajo en cuestiones laborales?**

Excelente     Buena     Mala

**7. ¿El personal de la Televisión Arquidiocesana se encuentra en constante evaluación y capacitación? Si su respuesta es “NO” explique porque.**

Si     No     No sabe

**8. Si su respuesta es “NO” indique la razón.**

Falta de tiempo     Falta de organización     No son constantes   
 Falta de iniciativa     Falta de presupuesto     No son necesarias   
 No sabe

**9. ¿Qué temas le gustaría abordar en una capacitación?**

---

**10. ¿Considera que la Comunicación Interna cuenta con más debilidades que la Comunicación Externa? Si su respuesta es “SI” explique cuáles son.**

Si     No     Cuáles? \_\_\_\_\_

- Vaciado de la encuesta.

### 1. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la Televisión Arquidiocesana?

Opciones	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Programador	2	8%
Operador	2	8%
Camarógrafo	4	16%
Relaciones Públicas	1	4%
Conductor	2	8%
Switcher	3	12%
Community Manager	1	4%
Post productor	4	16%
Productor	5	20%
Gerente General	1	4%

### 2. ¿Qué herramientas de comunicación interna utiliza el personal de la Televisión Arquidiocesana?

Opciones	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Manual del empleado	0	0%
Tablón de anuncios	4	16%
Reuniones	10	44%
Buzón de sugerencias	0	0%
Correo electrónico	5	20%
Circulares	0	0%
Actividades institucionales	2	8%
Redes Sociales	2	8%
Memorándum	1	4%

### 3. ¿Cuáles de las herramientas anteriores (que no son utilizadas) considera que deberían de ser implementadas en la Televisión Arquidiocesana?

Opciones	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Manual del empleado	4	34%
Correo electrónico	2	17%
Circulares	3	25%
Actividades institucionales	1	8%
Tablón de anuncios	1	8%
Redes sociales	1	8%

**4. ¿Qué tipo de comunicación considera que existe en la Televisión Arquidiocesana?**

Opciones	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Unidireccional	2	15%
Bidireccional	4	31%
Multidireccional	7	54%

**5. ¿Qué valores considera que se practican en la Televisión Arquidiocesana?**

Opciones	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Responsabilidad Institucional	4	11%
Desarrollo Profesional	3	8%
Compromiso	7	19%
Calidad de trabajo	4	11%
Honestidad	4	11%
Innovación	5	13%
Trabajo en equipo	4	11%
Credibilidad	2	5%
Respeto	4	11%

**6. ¿Cómo considera la comunicación con sus compañeros de trabajo en cuestiones laborales?**

Opciones	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Excelente	0	0%
Buena	11	84%
Mala	2	15%

**7. ¿El personal de la Televisión Arquidiocesana se encuentra en constante evaluación y capacitación? Si su respuesta es “NO” explique porque.**

Opciones	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Si	0	0%
No	11	91%
No sabe	1	8%

**8. Si su respuesta es “NO” indique la razón.**

Opciones	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Falta de tiempo	2	20%
Falta de organización	1	10%
No son constantes	3	30%
Falta de iniciativa	1	10%
Falta de presupuesto	1	10%
No son necesarias	1	10%
No sabe	1	10%

**9. ¿Qué temas le gustaría abordar en una capacitación?**

Opciones	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Motivación	1	6%
Superación	1	6%
Procesos laborales	1	6%
Trabajo en equipo	2	12%
Valores	1	6%
Producción	4	23%
Creatividad	1	6%
Edición	4	23%
Redes Sociales	1	6%
Responsabilidad Institucional	1	6%

**10. ¿Considera que la Comunicación Interna cuenta con más debilidades que la Comunicación Externa? Si su respuesta es “SI” explique cuáles son.**

Opciones	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Si	8	67%
No	4	33%

- Listado de acciones

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>REALIZADA</b>	<b>NO REALIZADA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Taller participativo</b>	X		Se llevó a cabo este taller con 13 personas que trabajan dentro de la Televisión Arquidiocesana el día viernes 28 de Julio del 2017.
<b>Actividades dentro del taller participativo.</b>	X		Se implementaron dos actividades distintas con el fin de reforzar el trabajo en equipo dentro del personal de la Televisión Arquidiocesana.
<b>Charla informativa</b>	X		La charla informativa se realizó el día martes 18 de Julio del año 2017, a esta actividad asistieron 12 personas.



- Ficha de registro de horas



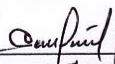
**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017



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

**Nombre del Alumno (a):** Mishell José Ramírez Cabrera  
**No. Carné y DPI:** 201122612 y 2076 65702 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.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									300 hrs.

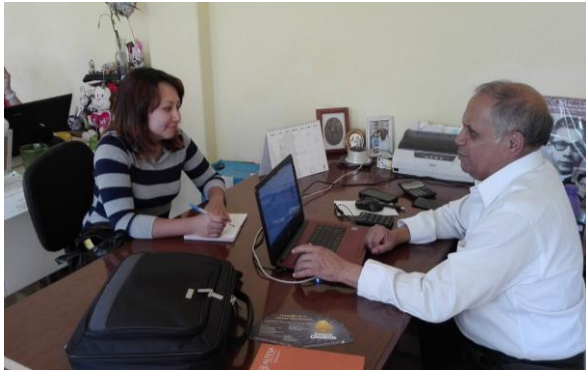
(f)   
 Carlos Rayo, Gerente General



(f)   
 Licda. Sandra Hernández, Supervisora EPSL



- Imágenes



Señor Carlos Rayo, gerente general en reunión con la epesista Mishell Ramírez durante la realización del Plan de Comunicación. Mayo 2017.



Recopilación de datos con ayuda de Juan Carlos Celis durante la realización del Plan de Comunicación. Mayo 2017.

USAC TELEVISIÓN ARQUIDIOCESANA EPS LICENCIADORA **Actividades del mes de Julio** TELEVISIÓN ARQUIDIOCESANA

Domingo	lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
2	3	4	5	6	Inicio de campaña de expectativas "Responsabilidad"	8
9 Canción "No tiene la tecla"	10	11	12	13	Fin de campaña de expectativas	15
16	17	18 Charla Informativa "Responsabilidad"	19	20	21	22
23	24	25	26 Entrega de manual de usuario a gerencia general	27	28 Taller participativo "Trabajo en equipo"	29
30	31					

Boceto de calendario de actividades del mes de Julio para el personal de la Televisión Arquidiocesana.



Boceto de banner para taller participativo "Trabajo en equipo".



Bocetos de invitaciones de actividades para el personal de la Televisión Arquidiocesana, Junio 2017.



Boceto de certificado por participación a taller participativo "Trabajo en equipo". Junio 2017.



Boceto de reconocimiento por participación a charla informativa "Responsabilidad". Junio 2017.



Personal de la Televisión Arquidiocesana haciendo uso de calendario elaborado por la epesista Mishell Ramírez para actividades planificadas en el mes de Julio.



Toma de fotografías en charla informativa "Responsabilidad" por epesista Mishell Ramírez, Julio 2017.



Prueba de sonido con el expositor, señor Álvaro Molina en charla informativa, Julio 2017.



Participación por parte del personal de la Televisión Arquidiocesana en actividades implementadas dentro del taller participativo "trabajo en equipo", 28 de Julio, 2017.



Coordinación de actividades con el personal de la Televisión Arquidiocesana en taller participativo "Trabajo en equipo". Julio 2017.

- Programas de actividades

Programa de Acción 1.



**Fortalecimiento de clima laboral  
TALLER PARTICIPATIVO: “TRABAJO EN EQUIPO”  
Viernes 28 de Julio del 2017.**

**“PROGRAMA”**

**Epesista:** Mishell Ramírez  
**Expositor:** Licenciado Cesar Paiz.

<b>10:00 am</b>	Oración inicial por Gerente General Carlos Rayo.
<b>10:05 am</b>	Entonación del himno Nacional de Guatemala.
<b>10:10 am</b>	Saludo protocolario.
	- Gerente General de la Televisión Arquidiocesana Carlos Rayo.
	- Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado, Licda. Sandra Hernández.
<b>10:30 am</b>	Inicio de taller participativo: “Trabajo en equipo”
<b>11:30 am</b>	Actividades a desarrollar por epesista Mishell Ramírez.
<b>12:00 am</b>	Fin de taller participativo.
<b>12:00 am</b>	Entrega de certificados de participación por Epesista Mishell Ramírez.
<b>12:20 am</b>	Entrega de manuales de usuario por Epesista Diego Molina.
<b>12:30 am</b>	Palabras de agradecimiento por Epesista Mishell Ramírez.
<b>12:45 am</b>	Coffee break.



Programa de Acción 2.



**Concientización del uso continuo de valores organizacionales**  
**CHARLA INFORMATIVA: “RESPONSABILIDAD”**  
**Martes 18 de Julio del 2017.**

**“PROGRAMA”**

**Epesista:** Mishell Ramírez  
**Expositor:** Señor Álvaro Molina

<b>10:00 am</b>	Oración inicial por Gerente General Carlos Rayo.
<b>10:05 am</b>	Entonación del himno Nacional de Guatemala.
<b>10:10 am</b>	Saludo protocolario.
	- Gerente General de la Televisión Arquidiocesana Carlos Rayo.
	- Asesora de Ejercicio Profesional Supervisado, Licda. Sandra Hernández.
<b>10:30 am</b>	Inicio de charla informativa: “Responsabilidad”
<b>11:30 am</b>	Fin de charla informativa.
<b>11:30 am</b>	Entrega de reconocimientos por Epesista Mishell Ramírez.
<b>12:00 pm</b>	Palabras de agradecimiento por Epesista Mishell Ramírez.
<b>12:30 pm</b>	Coffee break.

