

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



“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS PRODUCTORES Y EL ÁREA DE
PRODUCCIÓN DE CANAL 27, EL CANAL DE LA ESPERANZA”

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Julio César González Estrada

CARNÉ: 9620458

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 Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

M.A. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura:

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura:

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 24 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(a) estudiante(a) epesista **"JULIO CÉSAR GONZÁLEZ ESTRADA"** con número de carné: **"9620458"** 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, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **"PRODUCCIÓN DE CANAL 27"** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **05 de junio** al **28 de JULIO** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS PRODUCTORES Y EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE CANAL 27, EL CANAL DE LA ESPERANZA"** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **"DIRECCIÓN EJECUTIVA DE CANAL 27, EL CANAL DE LA ESPERANZA"**

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,



Guilmar Leiva
Gerente de Recursos Humanos





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



Guatemala 19 de octubre de 2017

Estudiante
Julio César González Estrada
9620458
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

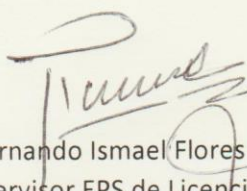
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS PRODUCTORES Y EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE CANAL 27, EL CANAL DE LA ESPERANZA**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN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

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

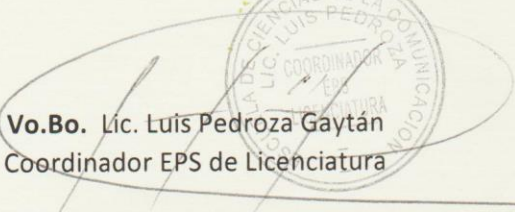
- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECCLic. Fernando Ismael Flores Barrios
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lic. Fernando Ismael Flores Barrios
Supervisor EPS de Licenciatura




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



“Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad”
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

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

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por el respeto que creció en mi al conocerle, y ser el principio de toda mi sabiduría. ¡A Dios sea la Gloria!
- A MI ESPOSA:** Esthefani Palencia, por ser mi ayuda para lograr alcanzar esta meta, te amo.
- A MI HIJA:** Darlin Amelia, tu eres el motor emocional que motiva para desarrollar y culminar lo que algún día creí que no podía alcanzar, muchas gracias mi princesa.
- A MIS PADRES:** César Augusto González, Blanca Lidia Estrada, ellos me enseñaron a valorar la vida y fomentar el respeto, dedicó este logro a ellos por ese esfuerzo, este triunfo es como si ellos lo estuvieran alcanzando.
- A MIS HERMANOS:** Marleny, Nestor, Dania, que han sido complementos en mi vida, y han participado de alguna manera en este logro, los quiero mucho.
- A MI FAMILIA:** Pastor Carlos Suárez, por formar parte de mi familia y ser ejemplo de fe.
- A MIS AMIGAS Y AMIGOS:** Gracias por esa amistad que al transcurrir del tiempo se mantiene el recuerdo del apoyo, del que tiene un buen amigo.

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, mi alma Mater.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN** por la oportunidad que me dio de formarme como profesional y a los Docentes por la dedicación en trasladar el conocimiento a mi persona.

A **MSc. SERGIO MORATAYA**, gracias por abrir este espacio en la ECC.

A **LIC. LUIS PEDROZA** por creer que se puede culminar lo iniciado, y el esfuerzo que están haciendo para que se logre.

A **LIC. FERNANDO FLORES** por su apoyo y supervisión.

Al **Dr. LUIS FERNANDO SOLARES B.** por palabras de ánimo y confianza.

A la **M.A. NANCY ORTÍZ**, por su colaboración y amistad.

Al **Dr. JUAN FRANCISCO RIVERA**, por recordarme que se pueden lograr las metas, si se propone culminarlas.

A la **LICDA. JUDITH CRUZ** por su apoyo y amistad.

A mis amigos **GEOVANNI Y ESTEBAN**, lo logramos.

INDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	IV
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.....	1
1.2.1. Ubicación geográfica.....	2
1.2.2. Antecedentes o historia.....	2
1.2.3. Departamentos o dependencias.....	3
1.2.4. Misión.....	5
1.2.5. Visión.....	5
1.2.6. Público objetivo.....	5
1.2.7. Organigrama de Canal 27, el canal de la esperanza.....	6
1.3. LA METODOLOGÍA.....	7
1.3.1. Descripción del Método.....	8
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	9
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....	11
1.3.4. Observación del diagnóstico.....	11
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	12
1.4.1. Formulación de preguntas para la entrevista.....	13
1.4.2. Resolución de las entrevistas.....	13
1.4.3. Tablas comparativas.....	14
1.5. FODA, 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	20
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	20
2.3.1. Interno	20
2.3.1.1. Productores	20
2.3.1.2. Área de producción	20
2.4. MENSAJE	20
2.5. ESTRATEGIAS	21
2.5.1. Estrategia 1, Charla sobre comunicación interna	21
2.5.2. Estrategia 2, Capacitación de uso de herramientas de correo electrónico	21
2.5.3. Estrategia 3, Cartelera informativa	21
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	22
2.6.1. Acción 1.....	22
2.6.2. Acción 2.....	22
2.6.3. Acción 3.....	23
CAPITULO III	24
3. INFORME DE EJECUCIÓN	24
3.1. PROYECTO DESARROLLADO	24
3.1.1. Financiamiento	24
3.1.2. Presupuesto	24
3.1.3. Beneficiarios.....	25
3.1.4. Recursos Humanos.....	26
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción	26
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS	26
3.2.1. Charla sobre comunicación interna.....	26
3.2.2. Capacitación para mejor uso del correo electrónico Webmail.....	27
3.2.3. Carteleras de información.	28

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	29
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	30
CONCLUSIONES	32
RECOMENDACIONES	33
BIBLIOGRAFÍA	34
GLOSARIO.....	35
ANEXOS	39

RESUMEN

Nombre de la Institución: Canal 27, el canal de la esperanza.

Nombre del proyecto:

“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS PRODUCTORES Y EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE CANAL 27, EL CANAL DE LA ESPERANZA”

Objetivos:

General:

Fortalecer una comunicación interna en las áreas de producción televisiva de Canal 27, para su mejor funcionamiento.

Específicos:

- Mostrar la importancia de la comunicación interna de las áreas de producción televisiva para Canal 27.
- Reforzar las herramientas digitales, tomando el correo electrónico para la comunicación de las áreas de producción televisiva de Canal 27.
- Ordenar el material físico de apoyo que informa sobre la comunicación interna en las aéreas de producción en Canal 27.

Sinopsis:

Se realizó un plan de comunicación interna con el personal que está involucrado en el proceso de producción televisiva de Canal 27, el canal de la esperanza, y donde se origina el máximo contenido de producciones que se transmiten por dicho medio, dando una orientación de la importancia de estar bien informados antes y durante los programas, enseñando que la buena información lo pueden hacer más efectivos en lo que realizan.

INTRODUCCIÓN

En el espacio de la comunicación actual existe diferentes formas de poder comunicar un mensaje, desde una tarjeta de presentación que se da de manera directa y personalizada, como otros medios, la Internet que se maneja con una variedad de plataformas y correos electrónicos, buscando siempre transmitir un mensaje.

Cuando esto involucra las acciones dentro de una entidad o lugar de trabajo se cree que por ser un medio de comunicación, como Canal 27, el canal de la esperanza, que tiene procesos más complicados para poder difundir la señal a toda Guatemala con un mensaje a cada televidente de cable o señal abierta, dándose con calidad y efectividad, no se descarta que a nivel interno en algunos de los departamentos laborales que conforman el mismo se tenga una falta de efectividad para llevar a cabo los procesos de comunicación interna.

Al detectar este problema, crece el interés por realizar un diagnóstico de comunicación interna dentro de las áreas de producción donde está la mayor acción de trabajo y de relación de personal.

El problema de comunicación no se había detectado por las muchas actividades que se realizan individualmente, pero al observar la rutina de labores y las dificultades que afrontan, se define que el método cualitativo es el más amigable y poder así seleccionar las personas claves dentro de una producción para realizar una entrevista personalizada con preguntas elaboradas para destacar una respuesta sincera y concisa.

Determinando ante el análisis la necesidad de evitar conflicto y tener una mejor desarrollo en la comunicación entre las áreas involucradas y el mejor desempeño profesional para que el Canal 27, el canal de la esperanza.

Plan de comunicación interna de los productores y el área de producción de Canal 27, el canal de la esperanza, se lleva con una serie de pasos para fortalecer la comunicación de dichos departamentos, siendo así más eficientes y ordenados. Hasta el momento se han estado observando diferentes dificultades en la comunicación interna donde se establece basado en el Diagnostico y comprobado en la observación presencial.

Con este plan se realizarán algunos procesos para capacitar al personal con unas actividades, donde se tomara en cuenta a profesionales de la misma organización o externos pero que esté relacionado con el tema de televisión y que tenga conocimiento de los procesos internos del personal y se logró el cometido.

Además las herramientas ya existentes físicas y digitales donde la información fluye para los diferentes departamentos involucrados y niveles físicos del edificio donde el personal se moviliza para la mejor fluidez de la información.

JUSTIFICACIÓN

Se busca con este trabajo de investigación solventar los problemas de comunicación interna, es decir al trabajador de dicha entidad. Y esto se lleva a su realización por la necesidad que se tiene con el equipo de trabajo donde cada vez son más los cambios, no olvidando que Canal 27, es lo que es por su equipo humano, por eso ayudar y motivar para hacer mejor su labor traerá mejores resultados. Dentro de esto se encuentra la comunicación que se da internamente con el área de productores y el personal que está involucrada en la producción de Canal 27, el canal de la esperanza y establecer formas prácticas de cómo difundir de una manera fluida la información necesaria para el buen funcionamiento.

La comunicación es la forma de intercambiar información entre un conjunto de personas con el fin de transmitir una serie de instrucciones o necesidades, para el buen desempeño de las áreas involucradas. La comunicación interna es la dirigida a los trabajadores, se aplica como respuesta a las nuevas necesidades de la institución de motivar a su personal con relación a los cambios que se dan por actualización de los procesos que cada vez son más constantes.

Para crecer en las relaciones con el personal y que sus atribuciones se cumplan correctamente, teniendo un mismo fin y resultados, se debe transmitir el mensaje con una línea de comunicación eficaz entre el personal de producción y el centro de producción. Alcanzando una mejor acción en los proyectos (programas de televisión) que se presentan y en donde están involucrados para la realización de los mismos, con prontitud y efectividad.

Estableciendo este plan se marcará la pauta de tener mejor comunicación entre el personal y se utilizará de mejor manera los recursos.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

“Diagnóstico de comunicación interna de los productores y el área de producción de Canal 27, el canal de la esperanza.”

1.1. Objetivos del diagnóstico:

1.1.1. Objetivo General:

Realizar el diagnóstico de comunicación interna en el área de productores y el personal que está en la producción de programas de Canal 27, el canal de la esperanza.

1.1.2. Objetivos Específicos:

- Establecer si realizan comunicación interna entre las diferentes áreas donde se involucra la producción televisiva.
- Determinar la manera de comunicación interna que utiliza Canal 27, el canal de la esperanza, que involucre a los productores y el personal de producción.
- Conocer los tipos de herramientas que hay para tener una comunicación más efectiva dentro de los departamentos.
- Determinar los problemas de comunicación que hacen que se retrasen y crean conflicto en el desarrollo de cada programa televisivo.

1.2. LA INSTITUCIÓN: Canal 27, el canal de la esperanza.

1.2.1. Ubicación geográfica:

- Carretera vieja a Antigua Guatemala, 2 calle 23-70, zona 1, Mixco.
- Calzada Roosevelt kilómetro 14.5, 2-61, Colonia Cotiό zona 3, Mixco, Guatemala C.A.

1.2.2. Antecedentes o historia:

El Pastor Solares, con el deseo de Reconciliar a Guatemala con Dios, realizaba actividades evangelísticas a la vez que buscaba espacio en canales nacionales de televisión para multiplicar los mensajes al pueblo de Guatemala. Fue así como nació el programa de televisión Confía sólo en el Señor, transmitido a lo largo de 5 años. Por Canal 5. Tres veces por semana y una hora de duración cada uno de ellos. En el año 1994 se acercaron al Pastor Dr. Luis Fernando Solares B. los propietarios de Canal 27 de televisión (Canal de Chiquimulilla en ese entonces) en frecuencia UHF.

Le expresaron su deseo de venderle el Canal 27. El Pastor Solares sólo pudo sonreír ante tal oferta ya que no contaba con un centavo para este fin. Tuvo que decirles que no y que, por favor, buscaran otro comprador ya que él no podía adquirirlo. Sin embargo ellos volvieron meses después e insistieron para que él les comprara el Canal. Ante tal insistencia, el Pastor Solares habló con el Pastorado y Ancianato de la **Iglesia de Jesucristo la Familia de Dios**, la cual él pastoreo, para compartirle dicha propuesta. Todos se sintieron agradecidos con Nuestro Señor Jesucristo por esta oportunidad y en común acuerdo decidieron someterlo a oración para que fuera Dios el que indicara cuál era su voluntad y como respuesta unánime se decidió su adquisición en el año 1994. Fue así como el día 27 de agosto de 1994, de una manera sobrenatural, Dios en su infinita misericordia, permitió que Canal 27 de televisión en UHF, el Canal de la Esperanza, saliera por primera vez al aire al haber sido adquirido por el Ministerio de Motivación Cristiana para dirigirlo. Otros aspectos importantes del Canal 27, opera desde su propio edificio situado en Carretera Vieja a Antigua Guatemala 23-70, zona 1 de Mixco, Tierra Santa II.

Este edificio se ha construido específicamente para el Canal, por lo que su estructura reúne las condiciones para una operación eficiente. Su construcción se ha realizado gracias a las ofrendas que los cristianos y aún no cristianos guatemaltecos han dado en la tele-maratones. El costo total, con sus instalaciones, estudio principal y repetidoras supera los siete millones de dólares en la actualidad. **Cobertura a nivel nacional**, gracias al Señor estamos cubriendo potencialmente casi toda la República, por medio de señal vía cable por repetidoras que tienen transmisor, antena y equipo, en determinados puntos altos y estratégicos, para cubrir departamentos y poblaciones enteras. Se capta la señal también en lugares fronterizos en las repúblicas de El Salvador, Honduras y México. Canal 27 cuenta con dos frecuencias autorizadas para todo el territorio nacional de la República de Guatemala por medio de Canal 28 que fue adquirida en el año 1999 para tal propósito y Canal 66 para todo el territorio nacional la cual fue adquirida en el año 2000. Ya estamos completando la colocación de las repetidoras para todo el país. Desde abril de 2004 cuenta con un telepuerto que lanza la señal al satélite.

Tiene actualmente alrededor de quinientas antenas en los diferentes departamentos del país donde se recibe la señal vía satélite y es retransmitida por casi todas las compañías de cable.

1.2.3. Departamentos o dependencias:

a. Productor, es el que se encarga del contenido de la producción, la ejecución cuenta con los productores de televisión.

La organización y planificación de una producción es la tarea del productor, y ningún programa legítimo se hace sin que alguien lo produzca.

John Gowan (p. 32)

b. Asistente de producción o realizador, es el apoyo directo hacia el productor y la mayor confianza de la estructura y seguimiento del contenido y administrativo.

c. Jefe de producción, se encarga de la administración y del buen desempeño de las aéreas que tiene a cargo, entre ellos se cuentan:

Edecán / secretaria, se encarga de la buena atención de los invitados que llegan a los diferentes programas.

d. Jefe de piso, mantiene el orden en el plato o foro de televisión, lleva todo el ordenamiento de segmentos, donde están involucrados presentadores e invitados, y la ayuda directa de todo lo que pasa en el estudio.

f. Audio (sonido), se encarga del buen funcionamiento de los micrófonos y el cuidado que todo se escuche bien en televisión y en el plato.

g. Iluminación, juega un papel muy importante para cuidar la imagen usando como base la luz, para cuidar las sombras y las texturas del talento y el escenario.

El cuidado brindado a las ondas de luz y sonido es el cuidado brindado al mensaje.
John Gowan (p. 32)

h. Camarógrafo, es el que proyecta a través de su equipo la imagen de video cuidando el encuadre para poder transmitir emociones y sentimientos.

i. Jefe de escenografía (coordinador), se encarga de la parte visible del escenario donde se crean set que es lo que sectoriza con espacios controlados dentro del estudio, tienen conocimiento de carpintería, de mezclas de colores y su combinación, y otros detalles el uso de pegamentos, selladores y otra serie de materiales que se usan para embellecer el escenario. Tiene a cargo personas que le apoyan para llevar con efectividad su labor, como la asistente y escenógrafos.

j. Edecán, maquillista y atención a invitados, son las personas que se encargan de asistir con maquillaje, y suplir cualquier necesidad en relación con su buen desempeño en la conducción, la imagen del talento e invitados dentro del programa y fuera del mismo.

Hornelas (2001) confirma que, La planificación en las producciones habituales puede ser, en gran parte, una cuestión de coordinación del personal con los medios, asegurar que los insertos de materiales filmados o de video estén organizados (sabiendo su duración y los puntos de corte); que los gráficos, títulos, etcétera, estén preparados y que cualquier material adicional esté pre- visto y organizado. La realización puede estar basada en una serie de planos master (planos secuencia) y decisiones espontáneas sobre la marcha. (p. 15)

1.2.4. Misión:

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

1.2.5. Visión:

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

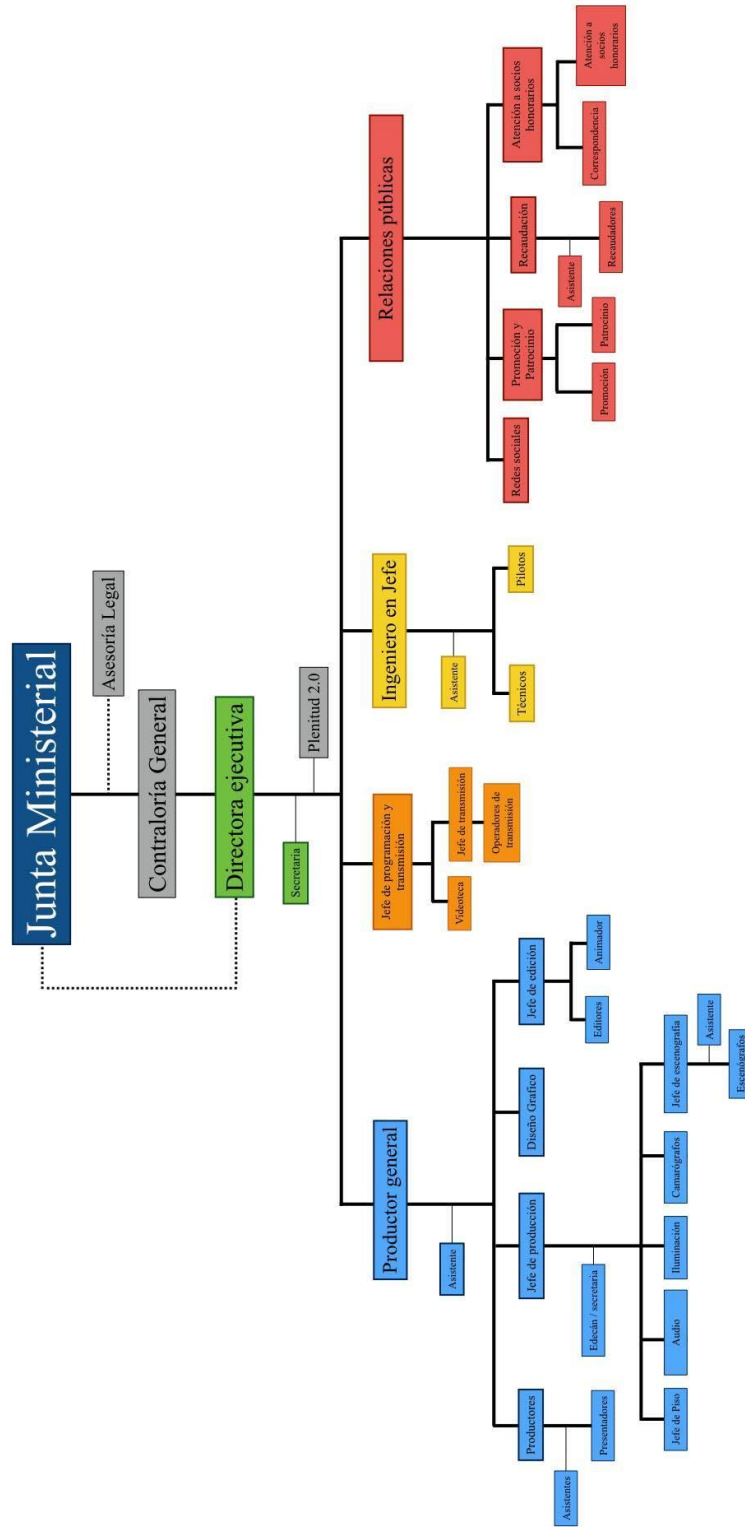
1.2.6. Público objetivo:

Existe un público establecido por las franjas de programación que se utilizan:

Niños (as) de 4 a 12 años de edad.

Adultos entre 18 y 60 años de edad.

1.2.7. Organigrama de Canal 27, el canal de la esperanza:



Fuente: RRHH de Canal 27, El Canal de la Esperanza

1.3. LA METODOLOGÍA:

Dentro de la observación, se tomó la participación completa, donde se está involucrado totalmente por el grado de participación que se tiene. La forma de observación se da en base al conocimiento que se tienen del lugar y se define al consultar lo siguiente. Sampieri (2010) afirma: A diferencia de la observación cuantitativa (donde usamos formatos o formularios de observación estandarizados), en la *inmersión inicial* regularmente no utilizamos registro estándar. Lo que sabemos es que debemos observar y anotar todo lo que consideremos pertinente y el formato puede ser tan simple como una hoja dividida en dos, un lado donde se registran las anotaciones descriptivas de la observación y otra las interpretativas (Cuevas, 2009). Lo anterior es una de las razones por las cuales la observación no se delega; por tal motivo, el investigador cualitativo debe entrenarse en áreas psicológicas, antropológicas, sociológicas, comunicacionales, educativas y otras similares. Tal vez lo único que puede incluirse como “estándar” en la observación durante la inmersión en el contexto son los tipos de anotaciones, de ahí su importancia. (p. 414)

Se determina que por el entorno y la experiencia de cada individuo se utiliza el método de investigación cualitativo. Sampieri (2010) afirma: Desde nuestro punto de vista, ambos enfoques resultan muy valiosos y han realizado notables aportaciones al avance del conocimiento. Ninguno es intrínsecamente mejor que el otro, sólo constituyen diferentes aproximaciones al estudio de un fenómeno. La *investigación cuantitativa* nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares. Por su parte, la *investigación cualitativa* proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. También aporta un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad. (p.16-17)

El uso del método de investigación determinara en este caso la efectividad de un dato interpretativo más profundo de la calidad de nuestra reacción al elaborar las preguntas y los puntos de vista al responder.

1.3.1. Descripción del Método:

Comprendiendo la importancia de ser parte de la vivencia dentro de Canal 27, se establece la entrevista como el cuestionamiento que se aplica a la investigación en proceso. Sampieri (2010) cita lo siguiente: En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a una tema (Janesick, 1998). Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas, o abiertas (Grinnell y Unrau, 2007). En las primeras o entrevistas estructuradas, el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, 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 los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido). (p.418)

Con lo antes expuesto se usara la entrevista estructurada, estableciendo un orden determinado de preguntas con personas de diferentes áreas del Canal 27, que están involucradas para un mismo fin y donde la comunicación entre los mismos es vital para el buen funcionamiento.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección:

Según lo verificado dentro del diagnóstico con relación al método se estará detallando la entrevista más adecuada. Dentro de la metodología de la investigación se muestran cuatro tipos de preguntas que a continuación se muestra.

Sampieri (2010) detalla:

➤ **Preguntas generales.** (*gran tour*). Parten de planteamientos globales (disparadores) para dirigirse al tema que interesa al entrevistador. Son propias de las entrevistas abiertas; por ejemplo, ¿qué opina de la violencia entre parejas de matrimonios?, ¿cuáles son sus metas en la vida?, ¿cómo ve usted la economía del país?, ¿qué le provoca temor?, ¿cómo es la vida aquí en Barranquilla?, ¿cuál es la experiencia al confortar a pacientes con dolor extremo?

➤ **Preguntas para ejemplificar.** Sirven como disparadores para exploraciones más profundas, en las cuales se le solicita al entrevistado que proporcione un ejemplo de un evento, un suceso o una categoría. Los siguientes serían casos de este tipo de preguntas: usted ha comentado que la atención médica es pésima en este hospital, ¿podría proporcionarme un ejemplo?, ¿qué personajes históricos han tenido metas claras en su vida?, ¿qué situaciones le generaban ansiedad en la guerra cristera, podría ejemplificar de manera más concreta?

➤ **Preguntas de estructura o estructurales.** El entrevistador solicita al entrevistado una lista de conceptos a manera de conjunto o categorías. Por ejemplo, ¿qué tipos de drogas se venden más en el barrio de Tepito (México)?, ¿qué clase de problemas tuvo al construir este puente?, ¿qué elementos toma en cuenta para decir que la ropa de una tienda departamental tiene buena calidad?

➤ **Preguntas de contraste.** Al entrevistado se le cuestiona sobre similitudes y diferencias respecto a símbolos o tópicos, y se le pide que clasifique símbolos en categorías. Por ejemplo, hay personas a las que les agrada que los dependientes de la

tienda se mantengan cerca del cliente y al tanto de sus necesidades, mientras que otras prefieren que acudan solamente si se les requiere, ¿usted qué opina en cada caso? ¿El terrorismo que ejerce el Grupo Escorpión es de distracción, intimidatorio, indiscriminado o total?; ¿cómo es el trato que recibe de las enfermeras del turno matutino, en comparación con el trato de las enfermeras del turno vespertino o nocturno? ¿qué semejanzas y diferencias encuentra? (p. 419 – 420)

Se eligen hacer preguntas generales para tener una panorámica de lo que está aconteciendo dentro de las áreas que están como un conjunto laborando y ejecutando instrucciones específicas para el buen desempeño de las mismas, y realizando un conjunto de preguntas que se estarán usando para tener una entrevista estructurada con base en la observación cualitativa que se hizo con los productores y la producción de Canal 27, el canal de la esperanza, y donde se ve la relación de actividades.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico:

Actividades	Ene.	Ene.	Feb.	Feb.	Feb.	Feb.	Mar. 4 semana	Abr. 1 semana
Propedéutico EPSL								
Reunión con Directora Ejecutiva de Canal 27								
Realización de entrevistas, grabación de audios.								
Terminar el diagnóstico								
Entrega de diagnóstico								
Revisión del Diagnóstico								
Entrega de Diagnóstico corregido y entrega final								

Elaboración propia.

1.3.4. Observación del diagnóstico:

La forma de observación que se ajusta a nuestra investigación es la observación cualitativa, y fue la que se ajusta en nuestro método de investigación. El observador cualitativo a veces, incluso, vive o juega un papel en el ambiente (profesor, trabajador social, médico, voluntario, etc.). El rol del investigador debe ser el apropiado para situaciones humanas que no pueden ser “capturadas” a distancia. (Sampieri 2010 p. 417).

La observación dentro de la estructura de trabajo dentro del Canal 27, es de vital importancia ya que todo se maneja a base de estar informados y la anticipación para la ejecución de proyectos establecidos y nuevos de televisión. Los proyectos son programas que ya están establecidos alrededor de una cantidad de 20 programas, que algunos son de un tiempo de 30 minutos y uno de los más largos el matutino que dura 4 horas los 5 días de la semana. Y en algunos casos la producción se extiende a más de 12 horas de producción son en especiales de programas, entonces la demanda de la comunicación interna es grande y es donde se concentrara la investigación.

Entonces dentro de la estructura del organigrama de puestos de ocupación en canal 27, el canal de la esperanza, se determina los puntos de comunicación directos para encontrar las dificultades, donde las relaciones se dan de tipo vertical y que a la hora de llevar o traer directrices o instrucciones se involucran, desde el Productor hasta el Jefe de escenografía.

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS, personas a entrevistar:

Nombre	Cargo	Tiempo Laboral
Erick Esquit	Productor de Programas	10 años de trabajo
Michelle Espinoza	Realizadora de Programas de Televisión	2 años y 5 meses de trabajo
Mirian Baten	Asistente de Producción	8 años de trabajo
Francisco Chan	Coordinador de Escenografía	10 años de trabajo

1.4.1. Formulación de preguntas para la entrevista:

Nombre: _____

Cargo: _____

Años de trabajo: _____

1. ¿Existe una estructura de comunicación internamente en Canal 27?
2. ¿Qué actitudes son las más valoradas en el Canal 27?
3. ¿Tiene sentido de pertenencia al Canal 27?
4. ¿Tiene conocimiento de los objetivos de Canal 27?
5. ¿Todos los departamentos que involucran a la producción televisiva, actúan igual y al mismo tiempo con respecto a la comunicación que se maneja?
6. ¿Qué duración suele tener las reuniones de trabajo y a quienes involucra?
7. Los resultados de éxito laboral ¿cómo lo comunican y a quienes?
8. ¿Existen planes de desarrollo profesional?
9. ¿se conocen en profundidad los cambios organizativos del Canal 27?
10. ¿Qué tipo de herramientas utiliza para realizar la comunicación con otros departamentos?
11. En la comunicación que se tiene actualmente, ¿Qué problema le ha provocado para ejecutar bien su labor?
12. ¿Este problema ha retrasado el trabajo de otros departamentos además del suyo?

1.4.2. Resolución de las entrevistas:

Las diferentes entrevistas se realizaron en el espacio físico de las oficinas donde el ambiente laboral se percibe, no hubo molestias en ninguna de las cuatro entrevistas realizadas, el ritmo de la entrevista fue moderada en donde el entrevistado tomo su tiempo necesario para responder, sin ninguna presión.

La dinámica de la entrevista funciono en su orden se realizaron todas las preguntas y fueron grabadas con calidad para dejar constancia, y obteniendo los datos necesarios que se requerían para el efecto. Se determina que las personas entrevistadas,

respondieron con sinceridad, con plena solvencia al ejecutar cada una de las preguntas que se realizaron, fue con amabilidad. No se tuvo ninguna injerencia en las respuestas del entrevistado, también cuidando la intención de principio a fin de la entrevista. Todo se realizó sin una tercera persona, solo el entrevistador y el entrevistado.

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

Pregunta 1	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Resultado
¿Existe una estructura de comunicación internamente en Canal 27?	Que es por correo electrónico	Vía telefónica, correo electrónico	No hay comunicación y me entero por otra persona	Si, de manera verbal	No hay una forma uniforme de comunicarse internamente

Pregunta 2	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Resultado
¿Qué actitudes son las más valoradas en el Canal 27?	La unidad, trabajar como equipo	El trabajo en equipo	Valoran que tengan carácter	La fidelidad	Se tiene valores de equipo y como persona

Pregunta 3	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Resultado
¿Tiene sentido de pertenencia al Canal 27?	Es el lugar donde quiere estar	Con mi fe, me hace parte del Canal	Yo me siento parte del ministerio	Creo que sí, porque se adopta la visión	Se tiene un sentir de que pertenecen al lugar donde trabajan y les gusta

Pregunta 4	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Resultado
¿Tiene conocimiento de los objetivos de Canal 27?	A grandes rasgos	Si, el canal tiene un objetivo general de evangelizar	Solo las personas que llevan bastante tiempo trabajando	Pienso que es la visión, es el objetivo central	Se tiene una idea del objetivo de Canal 27

Pregunta 5	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Resultado
¿Todos los departamentos que involucran a la producción televisiva, actúan igual y al mismo tiempo con respecto a la comunicación que se maneja?	No, quizás por el tiempo, no existe una comunicación más fluida	Pienso que sí, todos estamos al tanto de lo que se realiza.	No, siento que no hay trabajo en equipo.	No siempre, porque algunos se les recarga mucho trabajo	No están actuando de la misma manera, están con una desventaja de reacción

Pregunta 6	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Resultado
¿Qué duración suele tener las reuniones de trabajo y a quienes involucra?	Todo depende del tipo de reunión	Hay reunión donde están los productores	Solo se reúnen los jefes de área	En el canal no estoy involucrado en ningún tipo	No hay una comunicación homogénea dentro de las áreas del Canal 27

Pregunta 7	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Resultado
Los resultados de éxito laboral ¿cómo lo comunican y a quienes?	Es algo que hace falta	Se mide por la jerarquía y el encargado informa a quien cree conveniente	Se comunica verbalmente, y la mayoría no se entera	Recibo alguna notificación de un buen trabajo	No existe una valoración ante el éxito de algún proyecto o persona a nivel general

Pregunta 8	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Resultado
¿Existen planes de desarrollo profesional?	No, creo que no	Considera que son muy pocas	No le dan prioridad a todas las áreas	Específicamente del área de escenografía, dentro de ellos	No hay proyectos de motivación de crecimiento personal

Pregunta 9	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Resultado
¿Se conocen en profundidad los cambios organizativos del Canal 27?	A profundidad no, se tiene una cierta noción	Cuesta un poco que llegue la información	En algunas ocasiones	No, de parte mía no conozco para donde vamos	Los cambios internos tampoco se difunden para que todo el equipo humano se entere

Pregunta 10	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Resultado
¿Qué tipo de herramienta utiliza para realizar la comunicación con otros departamentos?	Se hace por correo electrónico y vía telefónica	Correo electrónico, extensiones telefónicas y a veces whatsapp	Verbal y vía telefónica, correo electrónico	Correo electrónico	El correo electrónico es la herramienta más común en comunicación dentro de los departamentos

Pregunta 11	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Resultado
En la comunicación que se tiene actualmente, ¿Qué problema le ha provocado, para ejecutar bien su labor?	No hay una respuesta inmediata	No todos las personas tienen equipo para comunicarse	Solo por correo electrónico le prestan más atención	La ausencia de la comunicación	Se tiene una desventaja ante esta necesidad de comunicación, no hay habito para hacerlo

Pregunta 12	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Resultado
¿Este problema ha retrasado el trabajo de otros departamentos además del suyo?	Afecta la labor de otras personas	En ocasiones si afecta	A las personas se les olvida	Si, se ha tenido experiencias negativas	Hay una respuesta común de problemas que se han experimentado en lo laboral

1.5. FODA, Radiografía de la institución:

1.5.1. Fortalezas:

- Hay valores de equipo humano y como persona individual.
- Existe el sentido de pertenencia al lugar donde trabajan y les gusta.
- Hay una experiencia de conocimiento de vivencias en cada integrante del equipo humano.

1.5.2. Oportunidades:

- Se tiene la tecnología para hacer más efectivos con la comunicación.
- El deseo de las personas de solucionar lo que está sucediendo con la comunicación.
- Acceso a los diferentes departamentos del canal 27, para poder apoyarse entre los mismos.

1.5.3 Debilidades:

- No se está fomentando la utilización de los recursos existentes para mejorar la comunicación interna.
- El no crecer en el conocimiento de nuevas formas más prácticas para poder comunicarse.
- No se ha creado el hábito de comunicarse bien con los departamentos que conforman Canal 27, el canal de la esperanza.

1.5.4. Amenazas:

- La falta de actualización de tener una efectiva comunicación interna y no usar la herramienta que unifique al grupo que conforman las áreas de producción televisiva.
- Desconocer si otra entidad han sido efectiva en la comunicación que se da dentro del área de trabajo.
- Que se agrave la problemática interna por falta de una buena comunicación y que afecte a sectores externos que están involucrados con el Canal 27.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES:

Actualmente no se sigue alguna estructura de comunicación del departamento de Recursos Humanos, se tienen iniciativas de otras autoridades como Presidencia, Dirección Ejecutiva y Producción General del Canal 27, con reuniones donde se desarrollan temas de trabajo, pero no se ven los puntos que se tocan en este plan de comunicación. Dentro de nuestra búsqueda se encontró este Trabajo de graduación, presentado por: Nancy Ester Ortiz Paredes. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Departamento de Estudios Postgrado, Maestría en Comunicación Organizacional.

Tema: Estrategia de Comunicación para Canal 27, El Canal de la Esperanza. Previo a optar al título: Máster en Artes en Comunicación Organizacional, Guatemala, noviembre de 2012.

(http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0944.pdf)

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN:

Establecer un plan de comunicación interna en el Canal 27, con los departamentos de los productores y producción televisiva, desarrollar lo establecido sea realizado con efectividad y evitar problemas otorgando soluciones.

2.2.1. Objetivo General:

- Fortalecer una comunicación interna en las áreas de producción televisiva de Canal 27, para su mejor funcionamiento.

2.2.2. Objetivos Específicos:

- Mostrar la importancia de la comunicación interna de las áreas de producción televisiva para Canal 27.
- Reforzar las herramientas digitales, tomando el correo electrónico para la comunicación de las áreas de producción televisiva de Canal 27.
- Ordenar el material físico de apoyo que informa sobre la comunicación interna en las áreas de producción en Canal 27.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO:

2.3.1. Interno: El personal de los departamentos de Productores y área de producción televisiva de Canal 27.

2.3.1.1. Productores, son las personas que se encargan de la elaboración de la información, la organización y desarrollo de los programas establecidos y asignado a su persona, para después de este procedimiento pueda comunicar al departamento de producción las instrucciones para realizar el trabajo y ejecutarlo.

2.3.1.2. Área de producción, es todo el personal que lleva la ejecución de la planificación del productor, hay un encargado de difundir la información a las demás áreas involucradas como las siguientes:

Encargado de audio, encargado de iluminación, encargado de escenografía, administración, técnico de ingeniería, atención de invitados, manejando una información específica para que todo se coordine y realice.

2.4. MENSAJE: Tener información, ser ordenados y eficaces.

2.5. ESTRATEGIAS:

2.5.1. Estrategia 1, charla sobre comunicación Interna:

Son toda actividad que se realiza dentro del Canal 27, el canal de la esperanza para tener buenas relaciones en el personal. Hay una serie de comunicación interna que debemos tomar en cuenta, la comunicación descendente, surge desde los directivos de la empresa y desciende a los distintos niveles de los empleados, su finalidad es informar instrucciones, objetivos o políticas de la empresa. Comunicación ascendente, son los mensajes que circulan de abajo hacia arriba en la empresa. Comunicación horizontal, es la que existe entre personas o áreas de la empresa que se encuentran en el mismo nivel de autoridad entre la empresa. Se busca fomentar la mejor armonía dentro del personal para que la información fluya sin problemas personales que afecten el desempeño.

2.5.2. Estrategia 2, Capacitación de uso de herramientas de correo electrónico:

Para la comunicación interna dentro de Canal 27, el canal de la esperanza, conforme la tecnología avanza, el actualizarse es tarea de cada individuo, pero también responsabilidad del que otorga la herramienta para darle el mejor uso y ser más efectivos dentro del desempeño laboral.

2.5.3. Estrategia 3, cartelera informativa:

Es una estructura colgante que están ubicados en cuatro áreas del edificio de Canal 27, el canal de la esperanza (Tierra Santa 2), donde se concentra la mayor cantidad de producciones de televisión y se distribuye mayor cantidad de información para realizar, la ubicación de las mismas se tienen en 3 niveles del edificio y el área de camerinos donde la afluencia del personal de producción se concentra.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN:

2.6.1. Acción 1	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia 1, charla de la comunicación interna.
Problema	Se observa falta de seguimiento de procesos de comunicación dentro del equipo humano de Canal 27.
Producto	Charla con profesional en el tema sobre comunicación interna y el equipo de trabajo.
Objetivo comunicacional	Fortalecer la comunicación interna.
Tipo de mensaje	Informativo.
Público objetivo	Interno (Colaboradores).
Medio de difusión	Charlas impartida a un grupo del equipo humano.

2.6.2. Acción 2	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia 2, capacitación de uso de herramientas de correo electrónico para la comunicación interna y las aplicaciones del mismo.
Problema	El uso incorrecto del correo electrónico, y no se aprovecha el máximo potencial del mismo.
Producto	Capacitación con un instructor del Departamento de Informática.
Objetivo comunicacional	Fortalecer la comunicación por este medio que debería agilizar la información dentro del equipo humano de canal 27.
Tipo de mensaje	Informativo.
Público objetivo	Interno (Colaboradores).
Medio de difusión	Charlas.

2.6.3. Acción 3	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia 3, a la ubicación de carteleras de información.
Problema	Los lugares de las carteleras no se observan para lo que fueron colocados y la información que se maneja no es acorde a las necesidades del nivel.
Producto	Cartelera informativa.
Objetivo comunicacional	Uso adecuado de las carteleras, según el nivel en el que se encuentra tendría que tener la información que sea útil para el personal que transita por dicho nivel.
Tipo de mensaje	Informativo impreso.
Público objetivo	Interno (Colaboradores).
Medio de difusión	Información impresa.

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO:

3.1.1. Financiamiento:

Se realizó el plan de comunicación interna de los productores y el área de producción de Canal 27, el canal de la esperanza, con todo el apoyo de las autoridades de dicho medio. Además de proporcionar los espacios de tiempo, de los recursos físicos para que se ejecutará lo proyectado para la mejora de información dentro de dichos equipos de trabajo. El epesista tomo parte en todas las gestiones de contactos y de los pendientes para llevarlo a cabo.

3.1.2. Presupuesto:

Canal 27, el canal de la esperanza, sufrago los gastos de ejecución del plan, aportando los recursos necesarios para la ejecución.

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
1	Asesoría Profesional de Comunicación	Q. 6,500.00	Q. 6,500.00	Canal 27
2	Capacitadores	Q. 3,500.00	Q. 7,000.00	Canal 27
1	Anfitriona (refrigerio)	Q. 600.00	Q. 600.00	Epesista
28	Sillas	Q. 35.00	Q. 980.00	Canal 27
1	Mesa Plegable	Q. 200.00	Q. 200.00	Canal 27
2	Manteles Blanco y Azul	Q. 75.00	Q. 150.00	Canal 27
1	Cafetera	Q. 150.00	Q. 150.00	Canal 27
2	Extensión eléctrica	Q. 50.00	Q. 100.00	Canal 27
2	Magdalenas	Q. 26.95	Q. 53.90	Epesista

2	Botellas de agua pura	Q. 4.00	Q. 8.00	Epesista
1	Paquete de 24 vasos de duroport	Q. 6.00	Q. 6.00	Epesista
1	Paquete de servilletas de papel	Q. 3.00	Q. 3.00	Epesista
1	Base para colocar el monitor	Q. 300.00	Q. 300.00	Canal 27
1	Monitor de 62 pulgadas	Q. 500.00	Q.500.00	Canal 27
1	Computadora MacBook Pro	Q. 800.00	Q. 800.00	Epesista
14	Hojas impresas	Q. 1.00	Q. 14.00	Epesista
1	Folder de color café	Q. 2.00	Q. 2.00	Epesista
5	Cartelera corcho	Q. 150.00	Q. 750.00	Canal 27
		Total de Proyecto	Q. 18,116.90	

Financiamiento	Monto
Empresa	Q. 16,630.00
Epesista	Q. 1,486.90

3.1.3. Beneficiarios:

Beneficiarios	Beneficio
Productores	Que la responsabilidad de transmitir la información a tiempo y de una manera adecuada, y obtener mejores resultados.
Área de Producción	El recibir y mandar información los estará preparando para ser más efectivos en su labor.

3.1.4. Recursos Humanos:

Personal	Cargo	Actividad
Encargados en el desarrollo y ejecución de proyectos.	Productores	Pre-producción, Producción y Post-producción.
Son los que ejecutan los proyectos.	Asistente de Productor o Realizadores	Pre-producción, Producción y Post-producción.
Son los que se encargan de las acciones y seguir instrucciones.	Área de Producción	Producción de programas de televisión en vivo y pregrabados.

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción:

- Carretera vieja a Antigua Guatemala, 2 calle 23-70, zona 1, Mixco y
- Calzada Roosevelt kilómetro 14.5, 2-61, Colonia Cotiío zona 3, Mixco, Guatemala C.A.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:

3.2.1. Charla sobre comunicación interna, temas que se abordaron en la charla:

- Comunicando los súper poderes de tu equipo de trabajo.
- El Poder que hay en ti.
- Confiar en tu equipo de trabajo, explotar las habilidades de cada uno.
- Como persuadir a tu equipo de trabajo, tips persuasivos en el discurso.
- El ser y el hacer.

CHARLA DE COMUNICACIÓN INTERNA		
Actividad	Objetivos	Resultados
Charla de Comunicación Interna	Fortalecer la comunicación dentro del Canal 27, con los productores y producción.	Creer en conocimiento.
Actividad interactiva.	Hacer amena la charla y ejemplificar con una dinámica el tema.	Unidad del equipo humano.

Hora	8:00 a 9:30 a.m.
Lugar	Estudio de Canal 27, en el kilómetro 14.5, Calzada Roosevelt 2-61, Colonia Coti6 zona 3, Mixco, Guatemala
Expositor	Diana Alonzo Licenciada en Ciencias de Comunicación Social.
Tema	La Importancia de la Comunicación Interna. Comunicando los súper poderes de tu equipo de trabajo.

3.2.2. Capacitación para mejor uso del correo electrónico Webmail.

Temas que se abordaron en la capacitación:

- Aprovecha las herramientas de comunicación.
- Que es el correo electrónico Webmail.
- Aplicaciones de correo electrónico.
- Como una buena comunicación permite la colaboración y el trabajo en equipo.
- Conociendo nuestra herramienta de correo electrónico.
- Uso de CC y BCC.
- Las confirmaciones de lectura y la prioridad de nuestra comunicación.
- Ordenamiento de nuestra bandeja de correo.
- Reglas de correo electrónico.
- Manejo de agenda.
- El calendario como herramienta de colaboración.
- Mis notas y Conclusión y resolución de dudas.

CAPACITACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO		
Actividad	Objetivos	Resultados
Capacitación de uso de herramientas de correo electrónico.	Fortalecer la comunicación por este medio, para que se agilice la información dentro del equipo humano de canal 27.	La libertad de preguntar y tener una respuesta inmediata.
Demostrativa con el correo electrónico.	Llevar a los cada uno de los presentes, paso a paso como se usa el correo electrónico.	Hay interés por llevar a cabo lo aprendido.

Hora	9:35 a 10:40 a.m.
Lugar	Estudio de Canal 27, en el kilómetro 14.5, Calzada Roosevelt 2-61, Colonia Cotiό zona 3, Mixco, Guatemala
Expositor	Erick René Hidalgo, Coordinador de Informática en Canal 27.
Tema	Adecuado uso del Correo Electrónico Interno y todas sus aplicaciones.

3.2.3. Carteleras de información.

Carteleras colocadas en el siguiente orden en el 3 nivel 1 cartelera, en el 4 nivel 2 carteleras, en el 5 nivel 1 cartelera y en el área de camerinos 1 cartelera. Para hacer un total de 5 carteleras. Se hizo cambios de cada una y se ubicaron en el lugar correcto para su mejor uso.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Mes	Junio				Julio			
Actividad	Semana				Semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Observación del uso adecuado de las carteleras.								
Observar el uso del correo electrónico.								
Contactar al profesional para desarrollar la charla de la comunicación interna. DHP (Desarrollo Humano Profesional).								
Cambio de Profesional para el desarrollo de la charla de la comunicación interna. Licda. Diana Alonzo.								
Contactar al profesional para la capacitación para mejorar el uso del correo electrónico. Erick Hidalgo.								
Logística para el montaje de la charla y capacitación.								
Charla de la importancia de la comunicación interna en área productores y producción.								
Capacitación para hacer mejor uso del correo electrónico institucional.								
Llevar a la práctica lo aprendido en la charla y la capacitación y ver resultados.								
Instalar las carteleras.								
Verificar el uso de las carteleras y su administración.								

Elaboración propia.

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO:

ESTRATEGIA	CUANTITATIVA	CUALITATIVA
<p>Charla de comunicación interna</p> <p>•Objetivo: Mostrar la importancia de la comunicación interna de las áreas de producción televisiva para Canal 27.</p>	<p>De las 18 personas invitadas solo 15 personas asistieron.</p>	<p>Abigail Monzón, realizadora: Sirve para romper el hielo y conocer que todo somos importantes, más no indispensables en el trabajo.</p> <p>Geovanni Dardón, Epesista: Disfrute mucho la charla, pues en forma práctica y atractiva nos enseñó temas puntuales y aplicables inmediatamente en nuestra labor diaria.</p> <p>M.A. Nancy Ortiz, Directora Ejecutiva de Canal 27: Lamento no haber podido estar en la reunión, pero que recibió buenos comentarios.</p>
<p>Capacitación uso correcto del Correo Electrónico</p> <p>•Objetivo: Reforzar las herramientas digitales, tomando el correo electrónico para la comunicación de las áreas de producción televisiva de Canal 27.</p>	<p>De las 18 personas invitadas solo 15 personas asistieron.</p>	<p>Licda. Berta Baten, Administradora: Que le gustó mucho y que bueno que estemos haciendo estas actividades.</p> <p>Erick Hidalgo, Coordinador de Informática de Canal 27: Se deberían dar seguimiento a este tipo de reuniones, porque cada vez la tecnología sigue cambiando y hay que prepararse.</p> <p>María Fernanda Leiva, Asistente de Productor General: Constructiva, muy útil porque nos ayudó a conocer mejor el sistema de comunicación interna, y a priorizar el envío de los correos.</p>

ESTRATEGIA	CUANTITATIVA	CUALITATIVA
<p>Carteleras Informativas</p> <p>•Objetivo: Ordenar el material físico de apoyo que informa sobre la comunicación interna en las aéreas de producción en Canal 27.</p>	<p>Son 5 carteleras informativas en total.</p>	<p>Guilmar Leiva, Gerente de RRHH: Que sería bueno que pudieras mejorar las carteleras de los demás departamentos, porque tiene buena apariencia, y que le pase una cotización.</p> <p>Gloria González, Directora de Programación: Que bueno que se están haciendo cambios, aunque pequeños pero se notan.</p> <p>Lic. Byron Cárcamo, Productor Realizador: Por mi están bien el tamaño, las letras son accesibles por las personas que son adultas, ya que la visión no están también, están atractivas, sencillas para no parecer puro mupi en la ciudad.</p>

CONCLUSIONES

El informe que se presenta del EPSL con relación al fortalecimiento de la comunicación interna en el área de producción televisiva de Canal 27, el canal de la esperanza.

1. Afirmando la importancia de tener espacios de tiempo y recursos para atender las necesidades de ampliar la comunicación interna dentro de cada departamento que se relaciona mejorando su funcionamiento siendo más efectivo, para seguir creciendo como profesionales en cada área que labora el personal, trabajando en hermandad y ampliando la confianza dentro del equipo de trabajo.
2. Una de las herramientas más usadas ha sido el correo electrónico, después de tratar la relación entre individuo, causando el interés de ordenar y darle mejor uso al recurso que se posee y accionar con más fluidez la comunicación a través de este medio.
3. Se logró cambios significativos de los materiales físicos que se usan para transmitir la información necesaria al personal, teniendo una respuesta efectiva y un mejor uso de los recursos ya existentes.

RECOMENDACIONES

1. El desarrollo de próximas capacitaciones para seguir fomentando las buenas relaciones comunicacionales de los departamentos de Canal 27, el canal de la esperanza.
2. El seguimiento constante del mejor uso de los recursos existentes, sabiendo usar las herramientas como el correo electrónico, buscando que otros departamentos encargados de este tipo de orientación se involucren para enseñar y orientar al personal.
3. Fortalecer el aspecto físico de las carteleras, las políticas de uso y la responsabilidad que esto significa, dejar a personal responsable de su utilidad.
4. El presente plan de comunicación sea un precedente para darle seguimiento y apoyarse con el departamento de Recursos Humanos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alfred Edersheim. (2009). Historia del Ministerio de Motivación Cristiana en sus 25 años de fundación y los 15 años de Canal 27 de televisión. En Comentario Bíblico Histórico (18, 25, 26). U.S.A.: CLIE.
2. Canal 27, el canal de la esperanza. (2017). Misión y Visión. febrero 18,2017, de Ministerio de Motivación Cristiana Sitio web: <https://www.canal27.org/>
3. Canal 27, Guatemala. 2010. Revista Institucional, Reconciliando a Guatemala con Dios.
4. Carlos Hornelas Pineda. (2001). Diplomado en Producción de TV y video educativos, MÓDULO XIII PRODUCCIÓN EN ESTUDIO. Marzo 2017, de productiontv pbworks Sitio web:
<http://productiontv.pbworks.com/w/page/18735961/Lecturas%20y%20archivos%20de%20ebook%20para%20descarga#M%C3%B3dulo13Realizaci%C3%B3nEstudioProducci%C3%B3ndetelevisi%C3%B3n>
5. John Gowan. Pasión Cristiana por la Televisión. Quito-Ecuador, Sudamérica. HCJB Televozandes. 2005 por John Gowan.
6. Nancy Ester Ortíz Paredes. Estrategia de Comunicación para Canal 27, El Canal de la Esperanza. Guatemala. Noviembre de 2012. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de Comunicación.
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0944.pdf
7. Roberto Hernández Sampieri. (2010). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. México D.F.: McGRW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

GLOSARIO

Ancianato: Residencia de ancianos. Una agrupación de personas dirigentes de una comunidad religiosa. 2.

Audiencia: Público que atiende los programas de radio y televisión, o que asiste a un acto o espectáculo. 5.

Cartelera: Persona que pone carteles en lugares públicos. 21, 23, 25, 28, 29, 30, 32.

CC y BCC: Copia de Carbón, copia de un mensaje de correo electrónico. Las siglas bcc forman un término inglés que significa “blind carbon copy”, que traducido al idioma español significa “copia de carbón oculta. 27.

Escenografía: Arte de diseñar o realizar decorados para el teatro, el cine o la televisión. 2, 12, 16, 20.

Estrategia de comunicación: Estrategia que sigue una organización para conseguir sus objetivos de comunicación. 19.

Estructura: Disposición o modo de estar relacionadas las distintas partes de un conjunto. 3, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 19, 21.

Filmado: Registrar imágenes en una película cinematográfica. 5.

Gestiones: Cuasicontrato que se origina por el cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño. 24.

Holístico: Perteneiente o relativo al holismo. Holismo, Doctrina que propugna la concepción de cada realidad como un todo distinto de la suma de las partes que lo componen. 7.

Homogénea: Perteneiente o relativo a un mismo género, poseedor de iguales caracteres. 15.

Intercom: En cualquier espectáculo, tanto televisión como teatro o conciertos, la coordinación es fundamental. (Anexo Tercera entrevista.)

Legítimo: Cierta, genuino y verdadero en cualquier línea. 3.

Mupi: Se considera **publicidad exterior** aquella que utiliza lugares públicos¹ para desarrollarse y va dirigida a un público indeterminado. 31.

Plano secuencia: Es en la televisión, una técnica de planificación de rodaje que consiste en la realización de una toma sin cortes durante un tiempo bastante dilatado, pudiendo usar travellings y diferentes tamaños de **planos** y ángulos en el seguimiento de los personajes o en la exposición de un escenario. 5.

Plato: Es el término que se le da en televisión al espacio físico donde tiene lugar lo que ve el espectador. 4.

Postproducción: Conjunto de operaciones que se realizan después de la grabación de un programa de televisión destinadas a editar, titular, musicalizar, poner créditos y otros efectos a la señal de video. 26.

Preproducción: Comprende la elaboración del guion, la selección y contratación del personal técnico y de los actores, la elaboración de los títulos y gráficos que permiten definir el estilo del programa. Durante esta etapa se crea la escenografía, se elaboran los decorados, se disponen los equipos de iluminación, de sonido y los equipos necesarios para realizar la grabación. Además se elabora un plan que ayuda a la

coordinación, en el cual se incluyen todos lo que intervendrá en la grabación de forma que todas las personas trabajen de manera coordinada. 26.

Producción: Comprende la grabación del programa y los procesos necesarios para que la misma se realice en forma apropiada, incluidas las pruebas de los equipos de sonido, iluminación e imagen y los ensayos de los parlamentos de los actores. También se analiza el desplazamiento de los actores por la escenografía y los sitios y tomas a realizar, la parte final de esta etapa es la grabación del programa. I, II, III, 1, 3, 4, 10, 12, 13, 15, 18, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 27, 29, 31, 33,

Producción televisiva: Se denomina producción televisiva a las diversas tareas y acciones necesarias para crear y filmar una serie o programa de televisión. I, 1, 13, 15, 18, 19, 20, 31.

Productor: Persona que con responsabilidad financiera y comercial organiza la realización de una obra cinematográfica, discográfica, televisiva, etc., y aporta el capital necesario. I, III, IV, 1, 3, 10, 12, 15, 19, 20, 24, 25, 26, 27, 29.

Programa televisivo: Es un conjunto de emisiones periódicas transmitidas por televisión, agrupadas bajo un título o cabecera común, en las que a modo de bloque se incluye la mayor parte de los contenidos audiovisuales que se ofrecen en una cadena. 1.

Propedéutico: Enseñanza preparatoria para el estudio de una disciplina. 11.

Realizador: En el cine y la televisión, responsable de la ejecución de una película o programa. 3, 12, 26.

Recóndito: Muy escondido, reservado y oculto. 5.

Señal vía satélite: Es un método de transmisión televisiva consistente en retransmitir desde un satélite de comunicaciones una señal de televisión emitida desde un punto de la Tierra, de forma que ésta pueda llegar a otras partes del planeta. 3.

Set: Es un lugar cerrado y aislado de luces, sonidos y campos magnéticos externos en el cual se pueden colocar equipos audiovisuales tales como cámaras de televisión, focos de iluminación profesional, sonido profesional para penetrar la grabación o retransmisión de programas de televisión, con la mayor limpieza de luz, imagen y sonido en el ambiente posible y necesario para dar la calidad *broadcast* necesaria para emitir programas de televisión con la máxima calidad. 4.

Telemaraton: Es la fusión de los términos televisión y maratón, es un evento que se realiza cada año por Canal 27, para recaudar fondos económicos para su sostenimiento y que siga funcionando. 3.

Telepuerto: Un telepuerto es una estación terrestre de comunicaciones para la retransmisión de distintos servicios de televisión, voz y datos vía satélite.

Tips: Tip es un término inglés que puede traducirse como “consejo” o “sugerencia”. Los tips, por lo tanto, son recomendaciones que se hacen respecto a un tema. 26.

UHF: (siglas del inglés *Ultra High Frequency*, ‘frecuencia ultra alta’) es una banda del espectro electromagnético que ocupa el rango de frecuencias de 300 MHz a 3 GHz. En esta banda se produce la propagación por onda espacial troposférica, con una atenuación adicional máxima de 1 dB si existe despejamiento de la primera zona de Fresnel. Uno de los servicios UHF más conocidos por el público son los canales de televisión tanto local como nacional. Según los países, algunos canales ocupan las frecuencias entre algo menos de 470 MHz y unos 862 MHz. Actualmente se usa la banda UHF para emitir la Televisión Digital Terrestre (TDT). 2.

ANEXOS

Transcripción completa de las cuatro entrevistas:

PRIMERA ENTREVISTA

Nombre: Erick Esquit

Cargo que desempeña: Productor de Programas

Tiempo de laborar: 10 años de trabajo

1. ¿Existe una estructura de comunicación internamente en Canal 27?

Correo Electrónico.

2. ¿Qué actitudes son las más valoradas en el Canal 27?

La unidad, la disposición de la gente para trabajar, la iniciativa para trabajar como equipo.

3. ¿Tiene sentido de pertenencia al Canal 27?

Sí, porque me siento parte del Canal, primero por la misión y la visión, que es parte de lo que quiero hacer, es el lugar donde quisiera estar.

4. ¿Tiene conocimiento de los objetivos de Canal 27?

Si, a grandes rasgos.

5. ¿Todos los departamentos que involucran a la producción televisiva, actúan igual y al mismo tiempo con respecto a la comunicación que se maneja?

No, quizás por tiempo o por la forma en que se trabaja no existe una comunicación más fluida para que todo camine quizás al mismo paso.

6. ¿Qué duración suele tener las reuniones de trabajo y a quienes involucra?

Aproximadamente una hora u hora y media, dependiendo el tipo de reunión e involucran a los encargados de cada área.

7. Los resultados de éxito laboral ¿cómo lo comunican y a quienes?

Creo que es algo que hace falta, el evaluar las producciones y saber si tuvo éxito o en alguna forma fracaso y evaluarlas no existe.

8. ¿Existen planes de desarrollo profesional?

No, creo que no, hay una forma como ir evaluando o de impulsar al personal, no.

9. ¿se conocen en profundidad los cambios organizativos del Canal 27?

A profundidad no, tenemos una cierta noción de cómo es que van dando los cambios, pero no a profundidad.

10. ¿Qué tipo de herramientas utiliza para realizar la comunicación con otros departamentos?

La comunicación que trabajamos en el Canal 27 la hacemos a través del correo electrónico y vía telefónica.

11. En la comunicación que se tiene actualmente, ¿qué problema te ha provocado, para ejecutar bien su labor?

El mayor problema es, no tener una respuesta inmediata con el uso del correo electrónico, algunas veces es tardado, al igual vía telefónica que no se pueda encontrar a la persona.

12. ¿Este problema ha retrasado el trabajo de otros departamentos además del suyo?

Pienso que sí, porque hay actividades que desarrollamos de las cuales dependemos de otras personas de otros departamentos, como producción, edición y el no tener una respuesta inmediata de alguna decisión importante, afecta la labor de otras personas.

SEGUNDA ENTREVISTA

Nombre: Michelle Espinoza

Cargo que desempeña: Realizadora de Programas de Televisión

Tiempo de laborar: 2 años y 5 meses de trabajo

1. ¿Existe una estructura de comunicación internamente en Canal 27?

Si tenemos varias formas: una de ellas vía telefónica, utilizamos una planta interna en la que podemos comunicarnos por medio de extensiones, la segunda es el correo electrónico, la tercera es que tenemos llamadas libres para poder comunicarnos vía celular con los compañeros en cualquier emergencia, por medio de reuniones quincenales.

2. ¿Qué actitudes son las más valoradas en el Canal 27?

El trabajo en equipo y el apoyarse unos con otros, independientemente que no sea parte de nuestras atribuciones.

3. ¿Tiene sentido de pertenencia al Canal 27?

Si, empezando porque es un medio de comunicación que lleva un mensaje que tiene que ver con mi convicción, con mi fe y eso me hace ser parte de este Canal, no solamente como un medio de comunicación, sino como un ministerio y una forma de poder desarrollar los dones, talento y las cosas a las que me preparado hablando profesionalmente, ponerlas en práctica y ejecutarlas para expandir el reino, que es la motivación principal, personal.

4. ¿Tiene conocimiento de los objetivos de Canal 27?

Si, el Canal tiene varios objetivos, pero el objetivo general es, evangelizar, enseñar, llevar la palabra, traer a las personas que no conocen a Cristo por medio de la señal y utilizando cualquier tipo de tecnología tratando de mantenernos siempre a la vanguardia, en lo que nos dan los medios.

5. ¿Todos los departamentos que involucran a la producción televisiva, actúan igual y al mismo tiempo con respecto a la comunicación que se maneja?

Pienso que sí, todos estamos al tanto de lo que se va a realizar.

6. ¿Qué duración suele tener las reuniones de trabajo y a quienes involucra?

En las reuniones en las que yo soy participe, esta Dirección Ejecutiva que es quien dirige la reunión, esta Producción General que es nuestro jefe inmediato que nos da la aprobación en cuanto a producciones y contenidos, supervisa todo lo que conlleva la producción, están los productores, son los que se encargan de realizar o supervisar los programas, por medio de nosotros los realizadores que también nos encontramos en esa reunión que somos los que ejecutamos las instrucciones que un productor nos da.

7. Los resultados de éxito laboral ¿cómo lo comunican y a quienes?

Nos medimos más que todo por jerarquía, nosotros como realizadores se lo comunicamos al productor encargado o al productor general según sea nuestra comunicación o nuestro jefe inmediato y ya él se encarga de comentárselo al que él crea conveniente.

8. ¿Existen planes de desarrollo profesional?

Si, considero que son muy pocas, podrían ser tal vez 2 al año, hablando del área al que yo pertenezco, las otras áreas, deben de moverse de diferente forma, en el área que yo pertenezco que es centro de producción, si hay muy pocas.

9. ¿se conocen en profundidad los cambios organizativos del Canal 27?

Cuesta un poco que llegue la información, porque la información viene desde arriba y se va distribuyendo conforme ellos lo crean necesario, muchas veces no conocemos todos los cambios que ocurren en el momento, sino hasta que ya tenemos que ejecutarlos, entonces nos vamos enterando que ya no es así o que ahora es así.

10. ¿Qué tipo de herramientas utiliza para realizar la comunicación con otros departamentos?

Utilizo correo electrónico, las extensiones telefónicas, a veces whatsapp y pequeñas reuniones antes de iniciar las producciones.

11. En la comunicación que se tiene actualmente, ¿qué problema ha provocado, para ejecutar bien su labor?

Que no todas las personas que trabajan en el equipo de producción tienen acceso a correo electrónico o una computadora dentro de la empresa o dentro del canal y no todos usan redes en sus teléfonos para comunicarse vía whatsapp o facebook o de alguna otra forma, tampoco todos tienen oficina como para que tengan una extensión específica para comunicarse con ellos.

12. ¿Este problema ha retrasado el trabajo de otros departamentos además del suyo?

En unas ocasiones si, tal vez no retrasar en cuanto inicio o en cuanto a realización, sino que retrasa el tiempo de recepción de información de cada uno, por ejemplo se enteran un día antes o unas horas antes, a consecuencia de que la información se le manda al jefe inmediato y los subalternos no tienen acceso a esa información.

TERCERA ENTREVISTA

Nombre: Mirian Baten

Cargo que desempeña: Asistente de Producción

Tiempo de laborar: 8 años de trabajo

1. ¿Existe una estructura de comunicación internamente en Canal 27?

No, no hay comunicación, cada quien en su rollo y si se informa, no hay nada como un memo o algo así, me entero por otras personas, pero no por las que me tendría que enterar.

2. ¿Qué actitudes son las más valoradas en el Canal 27?

Valoran mucho el hecho que tengas carácter para con las demás personas, no tanto como tu forma de ser, y desde mi punto de vista siento que está mal.

3. ¿Tiene sentido de pertenencia al Canal 27?

Yo me siento parte del ministerio, porque siempre reconozco el llamado que Dios me ha hecho, por eso me siento parte de... independientemente si me toman en cuenta o no. Algunas persona se sienten parte de y otras no porque no valoran el trabajo.

4. ¿Tiene conocimiento de los objetivos de Canal 27?

Las personas que ya llevan bastante, ciento que si sabemos cuáles con los objetivos, la visión y la misión por lo menos.

5. ¿Todos los departamentos que involucran a la producción televisiva, actúan igual y al mismo tiempo con respecto a la comunicación que se maneja?

No, yo siento que en cierta parte no hay trabajo en equipo, siento que cada quien está en su rollo y hace lo que tiene que hacer, y como no nos involucramos, simplemente lo hacemos porque tenemos que hacer y no damos otras soluciones.

6. ¿Qué duración suele tener las reuniones de trabajo y a quienes involucra?

Creo que se hacen quincenalmente, y duran como dos horas y se reúnen los jefes de cada área.

7. Los resultados de éxito laboral ¿cómo lo comunican y a quienes?

Se comunica verbalmente, porque no hay nada escrito. Nadie se entera que hicimos algo bueno, lo ven normal, solo cuando cometemos errores todos se enteran.

8. ¿Existen planes de desarrollo profesional?

En lo que llevo acá solo se ha hecho como dos capacitaciones, bueno con todo el equipo, pero quizás con otras áreas tal vez se han enfocado más, pero no en todas, no le dan prioridad a todas sino que algunas áreas.

9. ¿Se conocen en profundidad los cambios organizativos del Canal 27?

En algunas ocasiones, siento que no siempre, a veces te informan que paso algo pero no el porqué.

10. ¿Qué tipo de herramientas utiliza para realizar la comunicación con otros departamentos?

Una de las comunicaciones, sería verbal, que sería de persona a persona y vía telefónica, otra sería correo electrónico y también el intercom no sé si aplica.

11. En la comunicación que se tiene actualmente, ¿qué problema ha provocado, para ejecutar bien su labor?

Siento que la mejor es a través de correo electrónico, porque en algunas ocasiones cuando hablamos con las personas vía telefónica o en persona, quizá en cierta parte se le olvida o no le presta mucha atención como un correo electrónico.

12. ¿Este problema ha retrasado el trabajo de otros departamentos además del suyo?

Siento que si cuando la comunicación es verbal, como te decía anteriormente en algunas ocasiones como a las personas se les olvida, en cambio cuando es correo electrónico como que le prestan más atención, quizá uno de los problemas por ejemplo podría ser cuando, cuando vamos a utilizar utensilios de cocina y por ejemplo yo se lo solicito a escenografía vía telefónica y no lo tienen preparado o no esta la persona, y cuando lo envié vía telefónica, perdón vía correo, quizás en la mañana tipo siete, ocho de la mañana ya lo tienen preparado.

CUARTA ENTREVISTA

Nombre: Francisco Chan

Cargo que desempeña: Coordinador de Escenografía

Tiempo de laborar: 10 años de trabajo

1. ¿Existe una estructura de comunicación internamente en Canal 27?

Si, de manera verbal, por la clase de trabajo que nosotros realizamos en escenografía toda tiene que ser con respecto a lo que son mobiliarios.

2. ¿Qué actitudes son las más valoradas en el Canal 27?

La santidad que nos están estado recalcando ahorita, la fidelidad.

3. ¿Tiene sentido de pertenencia al Canal 27?

Creo que si, por el hecho de que he adoptado la misma visión de reconciliar a Guatemala juntos con Dios.

4. ¿Tiene conocimiento de los objetivos de Canal 27?

Pienso que es la visión, es el objetivo central presentar a Jesús como salvador, como un padre perdonador

5. ¿Todos los departamentos que involucran a la producción televisiva, actúan igual y al mismo tiempo con respecto a la comunicación que se maneja?

No siempre, porque algunos se les recarga mucho trabajo, cuesta un poco que respondan algunas situaciones, si no que siempre van de la mano con la prioridad que se esté trabajando en el momento.

6. ¿Qué duración suele tener las reuniones de trabajo y a quienes involucra?

En el departamento de escenografía tenemos reuniones de 5 a 10 minutos, a veces hasta de media hora, para mostrarles el proyecto a realizar. Y en el canal no estoy involucrado en ningún tipo de reuniones, simplemente recibo una orden directa.

7. Los resultados de éxito laboral ¿cómo lo comunican y a quienes?

Yo recibo alguna notificación de un buen trabajo de parte de Hna. Nancy (Directora Ejecutiva), viene de parte del pastor alguna felicitación o algún reconocimiento por un trabajo bien realizado, felicitando a los compañeros que me apoyan haciéndole trabajo de escenografía.

8. ¿Existen planes de desarrollo profesional?

Específicamente del área de escenografía que es lo que a mí me toca, yo estoy constantemente apoyando a los hermanitos para que aprendan a realizar técnicamente labores diferentes, por el hecho que ellos traen un conocimiento como albañiles, pero yo los estoy introduciendo a la electricidad, a la carpintería, a la herrería, y en cada trabajo que se realiza tengo que explicar cómo, cual es el proceso, y eso hemos estado trabajando.

9. ¿Se conocen en profundidad los cambios organizativos del Canal 27?

No, de parte mía no conozco para donde vamos, solo sé que hay cosas diferentes que no se realizan como se estaba acostumbrado.

10. ¿Qué tipo de herramientas utiliza para realizar la comunicación con otros departamentos?

Básicamente lo que uso es correo electrónico o sea una computadora verdad, y medios de comunicación que ella tiene.

11. En la comunicación que se tiene actualmente, ¿qué problema ha provocado, para ejecutar bien su labor?

La ausencia de la comunicación, retraso de la comunicación porque no hay una vía estipulada en la cual reciba ordenes, como que a veces es verbal, a veces es vía teléfono y a veces es vía email. Entonces no hay una vía estipulada para que yo diga pues, bueno aquí tienen que caer las órdenes, va, de trabajo.

12. ¿Este problema ha retrasado el trabajo de otros departamentos además del suyo?

Si, el otro día tuvimos una experiencia que armamos una escenografía erróneamente porque habían enviado un email con una información, pero de allí cambiaron, en una sesión cambiaron de programa y no nos informaron nada, verdad, entonces nosotros ya habíamos armado la escenografía, luego nos informaron que no era esa sino que era otra, y ya estaban los presentadores en el local, verdad, o en el set, entonces se atrasó bastante como una hora, mientras cambiábamos de escenografía.

FOTOGRAFÍAS DE LA CHARLA DE COMUNICACIÓN INTERNA

Expositora Licenciada en Ciencias de Comunicación Social, Diana Alonzo



Epesista Julio González, presentando a la Licda. Diana Alonzo a los asistentes.



Licda. Diana Alonzo realizando su presentación de la charla, La Importancia de la Comunicación Interna. Comunicando los súper poderes de tu equipo de trabajo.



Licda. Diana Alonzo, realizando dinámica de grupo para ejemplificar el tema que se está desarrollando, La Importancia de la Comunicación Interna.

Comunicando los súper poderes de tu equipo de trabajo.

Con cinco miembros del equipo de Canal 27, Lic. Byron Cárcamo, Fidel Yac, Epesista Giovanni Dardón, Abihail Monzón y Ruth Pérez.

FOTOGRAFÍA REFRIGERIO



**FOTOGRAFÍAS DE LA CAPACITACIÓN DEL WEBMAIL
(Correo Electrónico Interno)**

Coordinador de Informática en Canal 27, Erick René Hidalgo.



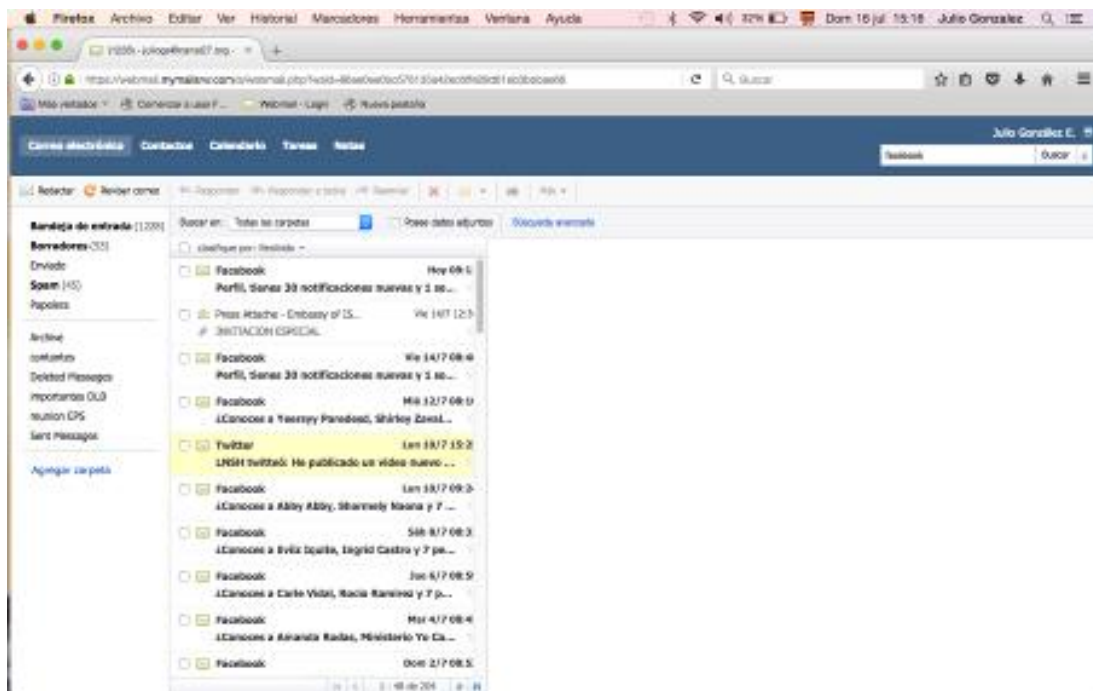
Epesista Julio González, realizando la presentación del Coordinador de informática Erick René Hidalgo.



Erick René Hidalgo realizando su presentación de la capacitación, con el tema: Adecuado uso del Correo Electrónico Interno y todas sus aplicaciones.



Erick René Hidalgo, respondiendo dudas que surgieron al finalizar la capacitación.



WEBMAIL (Correo Electrónico Interno), la herramienta que se usa actualmente por el personal de Canal 27, el canal de la esperanza.



Epesista Julio César González Estrada
Charla la importancia de la Comunicación Interna
Capacitación para el mejor uso del correo electrónico interno.
LISTADO DE ASISTENCIA

Nombre y apellido

Firma

francisco cham	
Michelle Espinoza	
Ruth Patricia Pérez	
Angel Henriquez	
MARCO ENRIQUEZ	
dwi Raal	
Fidel yuc	
Abi Monzon	
Juan Manuel VE Sipac	
ma. fernanda leiva.	
E. Giovanni Dardón	
Eduardo Arias	
Cárcamo, Byron	



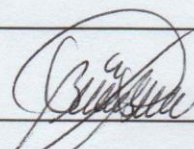
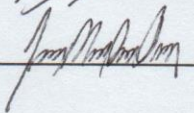
Epesista Julio César González Estrada
Charla la importancia de la Comunicación Interna
Capacitación para el mejor uso del correo electrónico interno.
LISTADO DE ASISTENCIA

Nombre y apellido

Firma

Berta Batén

José Ruiz




Epesista Julio César González Estrada
Charla la importancia de la Comunicación Interna
Capacitación para el mejor uso del correo electrónico interno.
LISTADO DE ASISTENCIA

Nombre y apellido

Alonso Díaz

Firma

Erick Hidalgo

Nancy Ortiz

CARTELERAS DE INFORMACIÓN EN SU UBICACIÓN ACTUAL



En el tercer nivel del edificio de Canal 27, sede zona 1 de Mixco se ubica la cartelera que es de uso de información para el personal de dicho nivel, donde se aprecia el material de información sin ninguna instrucción.



En el cuarto nivel del edificio de Canal 27, sede zona 1 de Mixco hay una cartelera que se encuentra obstruida por un cuadro que ocasiona distracción.

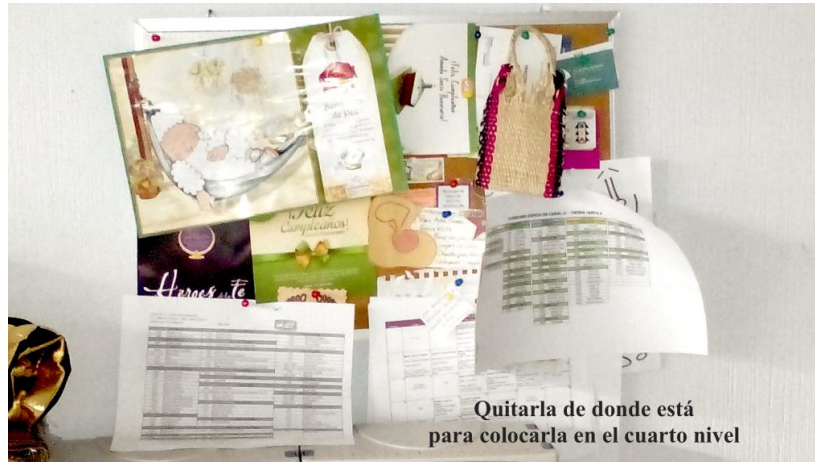


En el quinto nivel del edificio de Canal 27, sede zona 1 de Mixco hay una cartelera mal ubicada no se aprecia directamente.



En el área de camerinos del edificio de Canal 27, sede zona 1 de Mixco, se tiene una cartelera grande pero que no la usan en su totalidad ya que hojas se encuentran pegadas en la pared.

UBICARLA EN EL CUARTO NIVEL EN LA SIGUIENTE FOTOGRAFÍA



Esta cartelera se ubica en una de las oficinas donde se encuentra sin uso aparente, por los muchos papeles y recuerdos.



Se determina que en el cuarto nivel donde se encuentra la mayor afluencia de personal y donde se deberían de ubicar información importante no hay cartelera, y es donde se ubicara la cartelera que se ve en la foto anterior.

**CARTELERAS DE INFORMACIÓN CON NUEVA UBICADAS Y
CON NORMAS DE USO Y SEÑALIZADAS.**



Quitarla de donde está
para colocarla en el cuarto nivel



Las carteleras informativas, se les realizo un cambio para que sean más vistosas, en el momento que se usen y se logre transmitir la información con mayor eficacia.

NORMAS DE USO

Uso exclusivo de Producción de:



Persona responsable:
Luis Caal y Raquel Velásquez

Si otro departamento desea tener uso de la cartelera, debe de dirigirse a la persona responsable.y usara el lado derecho inferior del espacio.

No debe tener información vencida de más de una semana y deben ser renovadas en un tiempo máximo de 15 días, toda la información que se exhibe tiene que ser actual.

Habrán 12 pinchos para su uso, no utilizar ninguna clase de cinta adhesiva.

Hacer el debido uso para lo que fue colocada y alargar su vida útil.

Guatemala, julio de 2017

NORMAS DE USO

Uso exclusivo del departamento Recursos Humanos del Santo



Persona responsable:
Gilmar Leiva
María Josefina de Ovalle

Si otro departamento desea tener uso de la cartelera, debe de dirigirse a la persona responsable.y usara el lado derecho inferior del espacio.

No debe tener información vencida de más de una semana y deben ser renovadas en un tiempo máximo de 15 días, toda la información que se exhibe tiene que ser actual.

Habrán 12 pinchos para su uso, no utilizar ninguna clase de cinta adhesiva.

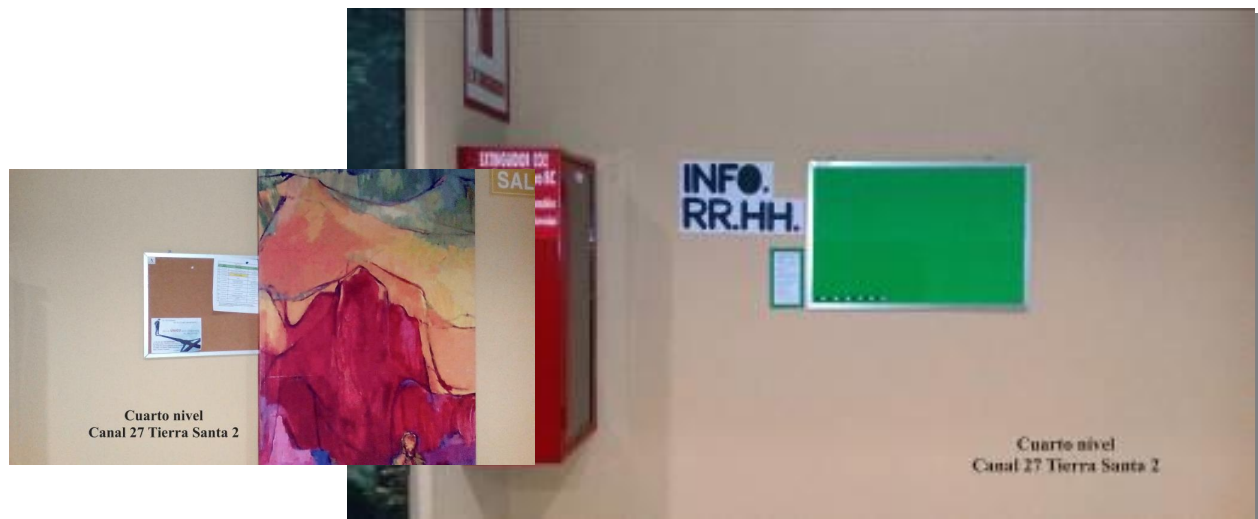
Hacer el debido uso para lo que fue colocada y alargar su vida útil.

Guatemala, julio de 2017

Se colocaron normas de uso para cada cartelera informativa, y asignando personas responsables para la administración de las mismas.



En el tercer nivel del edificio de Canal 27, sede zona 1 de Mixco se le dio una mejor lugar de ubicación, le mostramos el antes y lo actual de la cartelera informativa.



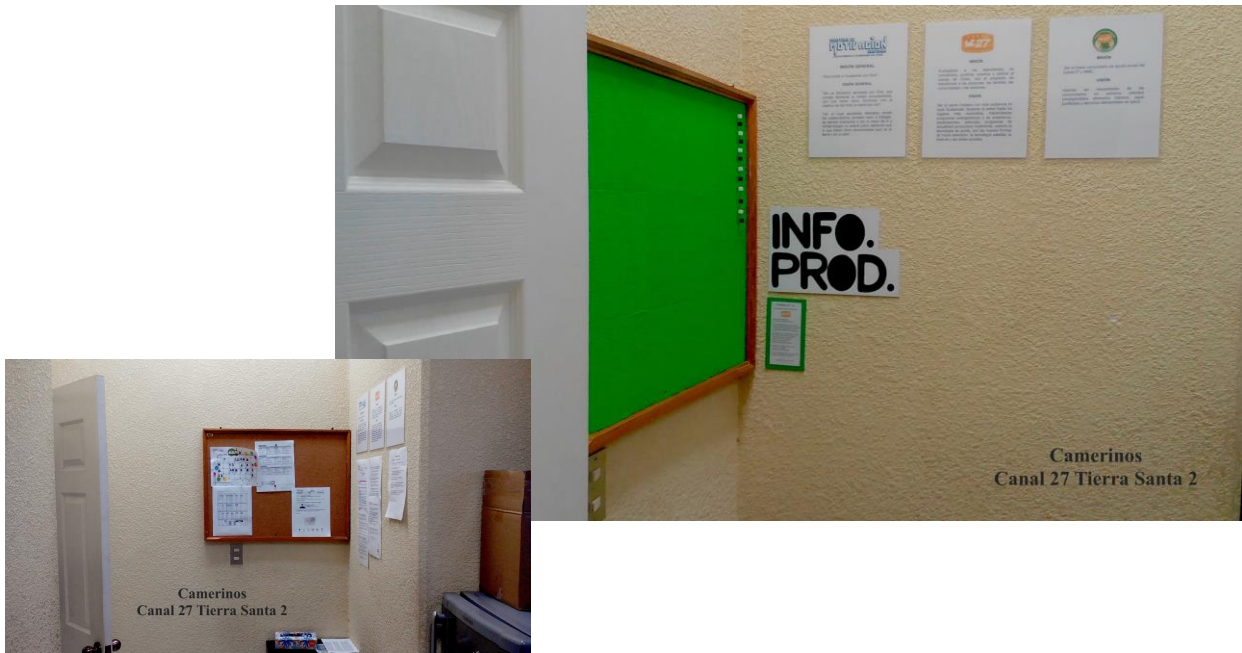
En el cuarto nivel del edificio de Canal 27, sede zona 1 de Mixco, se le hizo un cambio y se le quito el cuadro que obstruía la visión de la cartelera informativa.



Se encontró una cartelera que no tenía el debido uso y se le ubico en donde se realiza la mayor cantidad de información para la realización del trabajo en la semana, esto es en cuarto nivel, en la puerta de la oficina del encargado del personal de producción.



En el quinto nivel del edificio de Canal 27, sede zona 1 de Mixco, se le dio una nueva ubicación a la cartelera y se mejoró su uso.



La cartelera de camerinos, su área fue ordenada para el mejor uso de la misma.

Guatemala, martes 25 de julio de 2017

Luis Caal
Producción de Canal 27



Raquel Velásquez
Asistente

Raquel V.

Que Dios le siga bendiciendo.

Al desarrollar el Estudio Practico Supervisado en el área de Licenciatura, se hizo presente la reubicación de carteleras, su mantenimiento y sus normas de uso, donde el departamento de producción tiene una en el área de camerinos donde esta la cocina, este no se removio pero se le dio mantenimiento.



Antes



Después

Además se coloco otra cartelera donde se encuentra la oficina del encargado de producción, para mejor manejo de la comunicación, en este lugar no habia ninguna cartelera.



Antes



Después

Este documento se deja como registro de la entrega.

Atentamente.



Julio César González Estrada
Epesista

Julio

Guatemala, jueves 27 de julio de 2017

Gilmar Leiva
María Josefina de Ovalle
Departamento de Recursos Humanos (RR.HH.)

[Handwritten signature]
27/7/2017.

[Handwritten signature]
María Josefina de Ovalle

Que Dios le siga bendiciendo.

Al desarrollar el Estudio Practico Supervisado en el área de Licenciatura, se hizo presente la reubicación de carteleras, su mantenimiento y sus normas de uso, donde el departamento de Recursos Humanos tiene una en cada nivel para uso de información.



Antes



Después



Antes



Después



Antes



Después

Este documento se deja como registro de la entrega.

Atentamente.



[Handwritten signature]
Julio César González Estrada
Epesista



Reunión para presentar lo ejecutado en el tiempo de prácticas del epesista Julio González, ante el Supervisor EP SL Lic. Fernando Flores, la Directora Ejecutiva de Canal 27 M.A. Nancy Ortiz y compañero Epesista Esteban Chamorro,

CHECK LIST DE ACCIONES

ACTIVIDAD	REALIZADA	NO REALIZADA	DESCRIPCIÓN
Charla de Comunicación Interna	Realizada		Se tuvo una asistencia de 15 personas de las 18 personas convocadas.
Capacitación de WEBMAIL (Correo Electrónico Interno)	Realizada		El interés de los asistentes fue motivador.
Cartelera de Información	Realizada		Tienen el efecto que se esperaba.

Observaciones: con relación a las diferentes actividades por parte del Departamento de Recursos Humanos de Canal 27, el canal de la esperanza, fue solicitado que se realicen charlas para el resto del personal, a manera de mejorar la comunicación interna y externa.

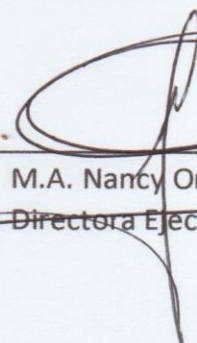

Y fue solicitado también el extender las mejoras del resto de Cartelera Informativa de otros departamentos. Entendiendo que dentro de este proyecto no estaban incluido

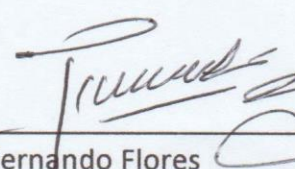
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Julio César González Estrada
No. Carné y DPI: 9620458 y 2486 18032 0101

Jefe o Encargado (a): Maestría en Comunicación Organizacional, Nancy Ortiz, Directora Ejecutiva Canal 27
Institución o Empresa: Canal 27, el canal de la esperanza
Supervisor de EPSL: Lic. Fernando Flores.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 05 / Al: 09	Junio	8	8	8	8	7	X	39 hrs.
2	Del: 12 / Al: 16	Junio	8	8	8	8	7	X	39 hrs.
3	Del: 19 / Al: 23	Junio	8	8	8	8	X	X	32 hrs.
4	Del: 26 / Al: 30	Junio	8	8	8	8	X	X	32 hrs.
5	Del: 03 / Al: 07	Julio	8	8	8	8	7	X	39 hrs.
6	Del: 10 / Al: 14	Julio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
7	Del: 17 / Al: 21	Julio	8	8	8	8	8	X	40 hrs.
8	Del: 24 / Al: 28	Julio	8	8	8	8	7	X	39 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f) 
M.A. Nancy Ortiz,
Directora Ejecutiva

DIRECCIÓN EJECUTIVA

(f) 
Lic. Fernando Flores
Supervisor EPSL
