

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



**“Estrategia de Comunicación para la Creación de un Sistema de Monitoreo Radial
en la Asesoría de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

FLOR DE MARÍA ORTIZ PÉREZ

200114426

Previo a optar al título de
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre 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

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, 6 de Octubre de 2017

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

Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista "Flor de María Ortiz Pérez" con número de carné: "200114426" 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 "Página Web, Unidad de Comunicación Social" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 1 de junio al 31 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: "Creación de una Plantilla de Monitoreo Radial para Fortalecer la Comunicación Social en el Ministerio de Gobernación." entregando el material respectivo y debidamente recibido por: "Área de Página Web de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación."

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,


MINISTERIO DE GOBERNACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL

Lic. Hilda Mérida
Directora de Comunicación Social
Ministerio de Gobernación

6a avenida 13-71 zona 1, Ciudad de Guatemala, Teléfono: 2413 8888, www.mingob.gov.gt



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



Guatemala 16 de octubre de 2017

Estudiante
Flor de María Ortiz Pérez
200114426
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 **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA CREACIÓN DE UN SISTEMA DE MONITOREO RADIAL EN LA ASESORÍA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL MINISTERIO DE GOBERNACIÓN**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

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

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

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura



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



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

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

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

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por la vida que me brindo y por permitirme finalizar mi carrera profesional.
- A MIS PADRES:** Lisseth Pérez y Javier Ortiz gracias por permitirme continua mis estudios, por esperarme en mis llegadas tarde, ya que sin su apoyo este triunfo no fuese posible, los amo mucho.
- A MIS HERMANOS:** Christian Ortiz, José Emilio Ortiz y Danilo Ortiz, gracias hermanos por motivarme y apoyarme en mi sueño de ser una profesional, Los amo.
- A MI ESPOSO:** José Luis Arévalo Portillo, gracias por estar a mi lado en cada proceso y por motivarme para lograr el objetivo de ser una mujer preparada. Te amo.
- A MI HIJO:** José Javier Arévalo Ortiz, por ti luche para motivarte a seguir tus sueños y no dejarte vencer por las adversidades. Eres mi mejor regalo que Dios me envió por adelantado. Te amo.
- A MIS AMIGOS:** Brenda Velásquez, Paulo Marroquín, Giovanni Coty, José Luis Arévalo gracias por el apoyo brindado en este proceso y porque la amistad se fortaleció día con día.

Dedico de manera especial este triunfo a mis hijas Paula e Ivana Q.E.P.D. quienes me motivaron a no rendirme y seguir luchando por ser mejor persona cada día, a mis hermosas orugas que extendieron sus alas para cuidarme desde el cielo. Las Amo.

AGRADECIMIENTOS

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

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

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

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

A la **LICDA. SANDRA HERNANDEZ**, por su cariño, apoyo y asesoramiento para lograr esta meta. Gracias.

A mis amigas de mi colonia quienes me apoyaron y comprendieron la importancia de mi esfuerzo. Gracias.

A mis cuñadas que me motivaban a continuar con mi propósito en la vida de ser una mujer empoderada a ser mejor.

A mis amigos y compañeros de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación por su apoyo incondicional para realizar y establecer el proyecto. Gracias.

ÍNDICE

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO I	1
1. DIAGNOSTICO COMUNICACIONAL	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos específicos	1
1.2. LA INSTITUCION	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	6
General	6
Específicos.....	6
1.2.8. Público Objetivo	7
1.2.9. Organigrama	8
1.3. METODOLOGÍA	9
1.3.1. Descripción del Método.....	9
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección	9
1.3.3. Cronograma del diagnostico	11
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	12
1.4.1. Resultados de las entrevistas	14
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	15

1.5.1. Fortalezas	15
1.5.2. Oportunidades.....	15
1.5.3. Debilidades	15
1.5.4. Amenazas	15
CAPÍTULO II	16
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	16
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	16
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	17
2.2.1. Objetivo General.....	17
2.2.2. Objetivos Específicos.....	17
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	18
Geográficos.....	18
Demográficos.....	18
Psicológico.....	18
2.4. MENSAJE	19
2.5. ESTRATEGIAS	19
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	20
<input type="checkbox"/> Acciones de la estrategia 1.....	20
<input type="checkbox"/> Acciones de estrategia 2	21
<input type="checkbox"/> Acciones de la estrategia 3.....	22
<input type="checkbox"/> Acciones de estrategia 4	23
CAPITULO III	24
3. INFORME DE EJECUCIÓN	24
3.1. PROYECTO DESARROLLADO	24
3.1.1. FINANCIAMIENTO	24
3.1.2. Presupuesto	26
3.1.3. Beneficiarios.....	27
3.1.4. Recursos Humanos.....	28
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción.....	29
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE DESARROLLADAS.....	29
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	36

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO..... 37
CONCLUSIONES..... 38
RECOMEDACIONES 39
GLOSARIO DE TÉRMINOS..... 40
BIBLIOGRAFÍA..... 44
E-GRAFÍAS..... 45
ANEXOS 50

RESUMEN

Nombre de la institución:	Ministerio de Gobernación
Nombre del proyecto:	“Estrategia de Comunicación para la Creación de un Sistema de Monitoreo Radial en la Asesoría de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación”
Objetivos del proyecto:	
General:	Presentar un plan de comunicación interna en la Unidad de Pagina Web de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación.
Específicos:	Elaboración de una guía para mejorar los procedimientos en el monitoreo radial. Mejorar el ámbito laboral y el trabajo en equipo. Creación de un sistema de monitoreo radial para el área de Página Web de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación.
Sinopsis:	Se realizó una estrategia de comunicación para la creación de un sistema de monitoreo radial. Se inició con un diagnostico comunicacional para determinar los problemas y mejorarlos. El resultado es un sistema radial más efectivo con la participación de todos los colaboradores para una adecuada coordinación de materiales informativos.

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Gobernación es una institución que se dedica a brindar seguridad a la población guatemalteca, esto con apoyo de la Policía Nacional Civil y otras dependencias de la institución.

Así mismo, cada día, se presta mayor atención a la gestión de los recursos humanos para lograr la mejora del desempeño organizacional. En consecuencia toma fuerza la inserción de nuevos enfoques y herramientas que integran a la gestión por competencias.

Por medio de este trabajo se aportaron propuestas al área de Comunicación Social, del Ministerio de Gobernación, para solventar las problemáticas que existieran dentro de la unidad.

Durante el tiempo dedicado a la investigación se detectaron inconsistencias en proyectos comunicacionales que no permitían el desarrollo integral de las capacidades individuales y colectivas del personal del Ministerio.

El Ministerio de Gobernación, posee personal calificados con conocimientos universitarios que están a la vanguardia de las necesidades de un ministerio que va necesitando un personal que replique la información teórica, práctica y principalmente resolver las dudas que surjan.

Este proyecto fue supervisado, asesorado y acompañado desde el principio por profesionales de la Escuela de Ciencias de la Comunicación que permitieron la buena ejecución de las estrategias propuestas.

JUSTIFICACIÓN

Con la finalidad de mejorar el trabajo que realizan las personas que laboran en el área de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, se realizará la implementación de una nueva plantilla que ayude a mejorar el trabajo de monitoreo de medios.

Esto se realizara de forma constante en el cual se monitorean dos radio emisoras locales que tienen un ranking de radio escuchas alta, esto para verificar la percepción de las autoridades ministeriales dentro de la sociedad, para mejorar la imagen y percepción social.

Así, el presente trabajo permitió mostrar los cambios que las tecnologías han desarrollado para adaptarse a las circunstancias de una sociedad más actualizada y profundizar los conocimientos teóricos sobre los procesos de adaptación a los temas variados, además de ofrecer una mirada integral sobre la labor realizada diariamente por las autoridades ministeriales.

Esto permitió no solo aumentar la eficiencia en relación a los proyectos de desarrollo de largo plazo, sino planificar con mejores resultados las estrategias de codificación en los proyectos que ya se encuentran trabajando, y perfeccionar los planes docentes de enseñanza de la programación y la informática.

El Ejercicio Profesional permitió identificar en el Ministerio de Gobernación un punto esencial que, si al implementarlo, mejoró el resultado de los objetivos que como institución se trazaron: con la creación del sistema de monitoreo radial.

CAPÍTULO I

1. DIAGNOSTICO COMUNICACIONAL

“DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL MINISTERIO DE GOBERNACION”

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

- Presentar un diagnóstico de comunicación para identificar los problemas comunicacionales que podrían existir en el área de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación.

1.1.2. Objetivos específicos

- Determinar cuáles son las herramientas que utiliza el personal de Comunicación Social y su efectividad para desempeñar su trabajo.
- Identificar la labor de los colaboradores del área de comunicación social para el intercambio de información con los medios de comunicación.
- Analizar la efectividad de las herramientas de comunicación que utilizan en el área de Comunicación Social de la institución.

1.2. LA INSTITUCION

Ministerio de Gobernación

1.2.1. Ubicación Geográfica

6a Avenida 13-71 zona 1

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

El Ministerio de Gobernación es el segundo al mando luego del Presidente de la República, esto porque su labor es brindar seguridad a nivel nacional en conjunto con dependencias de la institución, además, este tiene alianzas con Estados Unidos en tema de lucha contra el narcotráfico y contrabando, además de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), Agencia de los Estados Unidos de América para el Desarrollo Internacional (USAID), Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo (ASDI), Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y Con la Cooperación Técnica Alemana (GIZ). Estos trabajan en temas como la prevención de la violencia y el Delito, además de la seguridad nacional, la lucha contra el narcotráfico así como la de los ciberdelitos que pueden ocasionar los llamados hackers en las redes sociales.

Entre esto se encuentra la de Escuelas Seguras, el acompañamiento y acercamiento con comunidades por parte de las instituciones policiales y ayuda comunitaria, además de presentar avances en temas de delincuencia y captura de presuntos pandilleros. No dejando atrás el Modelo de Reinserción Social, que se lleva en Villa Nueva. Así mismo, la cooperación internacional y centroamericana ayudó a formar las Fuerzas de Tarea Trinacional, que está compuesto con países como El Salvador, Honduras y Guatemala. (Gobernación, 2017)

1.2.3. Antecedentes

El Ministerio de Gobernación fue fundado el 26 de abril del año 1839 durante el Gobierno del Doctor Mariano Rivera Paz, inicialmente se le llamó Ministerio de Gobernación, Guerra, Justicia y Negocios Eclesiásticos, siendo hoy día nombrado nada más como Ministerio de Gobernación luego de varios cambios en la legislación que dan soporte a esta cartera.

En 1935 el terreno entre la 6ª. y 7ª. Avenida, entre 13 y 14 calle de la zona 1, donde anteriormente se albergaba el convento de los Hermanos Franciscanos, es elegido para la construcción de la Dirección General de la Policía Nacional. Hoy día, aún se puede ver algunos vestigios de esta construcción la cual da hacia la 7ª. Avenida.

El Presidente Ubico da la orden de construir un edificio elegante y espacioso que abarque más de media manzana de terreno, por lo que la Tesorería Nacional procede a la construcción de dicho edificio en el predio en donde funcionaban las oficinas de Correos y Telégrafos, situadas en la 6ª. Avenida Sur de la parte comprendida del templo de San Francisco, a la 14 calle de la zona 1, con fondo hasta el Callejón Concordia.

Se ordena que para su construcción se use ladrillo, cemento y hierro, que este dotado de todos los departamentos necesarios para una dependencia de mucha actividad y movimiento. La planificación incluye dos pisos en la parte del frente y tres pisos en la parte de atrás, la estructura del edificio es de tres y cuatro pisos, y cinco con las torres que dan a la 14 calle, siendo la altura mayor de la torre que da al Callejón Concordia de 28 metros y medio. El edificio será revestido de imitación de piedra en distintos tonos. Todo este conjunto abarca un área aproximada de 3 mil 500 metros cuadrados.

La elaboración de los planos estuvo a cargo del diseñador Manuel Moreno Barahona, quien estuvo al servicio de la Tesorería Nacional y mantuvo a su cargo el control económico, así como, la construcción de la obra. Se calculó que en aproximadamente año y medio se diera por terminada su construcción.

Actualmente el Ministerio de Gobernación está dirigido por el ex Fiscal del Ministerio Público, Francisco Manuel Rivas Lara, acompañado del Viceministro de Seguridad, Ricardo Guzmán Loyo; El viceministro Administrativo Mario René Alvarez Galán, el Viceministro Antinarcóticos Oscar Dávila Mexicanos; el Viceministro de Tecnología de la Comunicación, Walter Girón y el viceministro de Prevención de la Violencia y el Delito, Axel Romero, (Gobernación, 2017).

1.2.4. Departamentos

El Ministerio de Gobernación está conformado por: El Despacho Ministerial, Unidad de Auditoría Interna, Unidad de Asuntos Internos, Asesorías Específicas, Primer Viceministerio (viceministro), Segundo Viceministerio (viceministro), Tercer Viceministerio (viceministro), Cuarto Viceministerio (viceministro), Quinto Viceministerio (viceministro); dirección de Asuntos Jurídicos (director), Escribanía de Cámara y de Gobierno, Dirección de planificación, Dirección de Recursos Humanos, Unidad de Administración financiera, Dirección de Informática, Dirección de Servicios Administrativos y Financieros, Unidad para la Prevención de la Violencia, Unidad Especial Antinarcótica; Dirección General de la Policía Nacional Civil, Dirección General Del Sistema Penitenciario, Dirección de Migración, Dirección General de Inteligencia Civil, Dirección General del Diario de Centro América y Tipografía Nacional, Registro de Personas Jurídicas, Dirección General de Servicios de Seguridad Privada y Dirección General de Investigación Criminal. (Gobernación, 2017)

Despacho Superior

Que está a cargo del Ministro de Gobernación, quien es el segundo al mando luego del Presidente de la República y quien brinda apoyo logístico para resguardar la seguridad de los guatemaltecos. Así mismo le siguen los cinco viceministros que trabajan en distintas actividades tanto en Seguridad, Tecnología, Antinarcóticas, Preventivas y Financieras. (Gobernación, 2017)

Unidad de Comunicación Social

La Unidad de Comunicación Social, es la encargada de llevarle como bien dice la comunicación social al Ministro de Gobernación y sus viceministros, con la finalidad de llevar un control sobre las notas publicadas por los medios comerciales y sobre cómo la sociedad guatemalteca percibe el trabajo en tema de seguridad.

También, tiene la responsabilidad de convocar a los medios de comunicación a temas públicos de las autoridades ministeriales o colaborar en dar apertura a

entrevistas privadas con los funcionarios, si fuera el caso dar seguimiento a los proyectos impulsados por cada viceministro.

El personal que conforma la Unidad de Comunicación (por falta de espacio), se encuentra en el tercer nivel del ministerio, reconocido como Página Web, en esta área se encuentra la jefa inmediata, así como la editora de notas periodísticas, además de tres reporteros, tres fotógrafos, tres camarógrafos, el monitoreo de medios, los de página web, pilotos, radio en línea y el coordinador de la página web y el jefe de las producciones televisivas, así como del programa que es transmitido todos los jueves por Canal de Gobierno.(Gobernación, 2017)

1.2.5. Misión

Rector de la política interna del país, para la gobernabilidad del mismo, la seguridad de las personas y sus bienes; que vela por el orden público, administra los regímenes penitenciario y migratorio, y facilita la organización y participación social.(Gobernación, 2017)

1.2.6. Visión

Ser la institución eficiente y profesional, respetuosa y garante de la Constitución, las leyes y los Derechos Humanos, que logre, con participación de la sociedad, la gobernabilidad y seguridad del país, gozando de la confianza y credibilidad de la población.(Gobernación, 2017)

1.2.7. Objetivos Institucionales

General

- Asegurar los recursos humanos y técnicos para contribuir en su área de acción a garantizar la seguridad, el orden interno, la preservación de los bienes públicos y privados, el pleno respeto a los Derechos Humanos amparados en la Constitución Política de la República, mancomunado todo ello, con la seguridad del Estado y sus instituciones.

Específicos

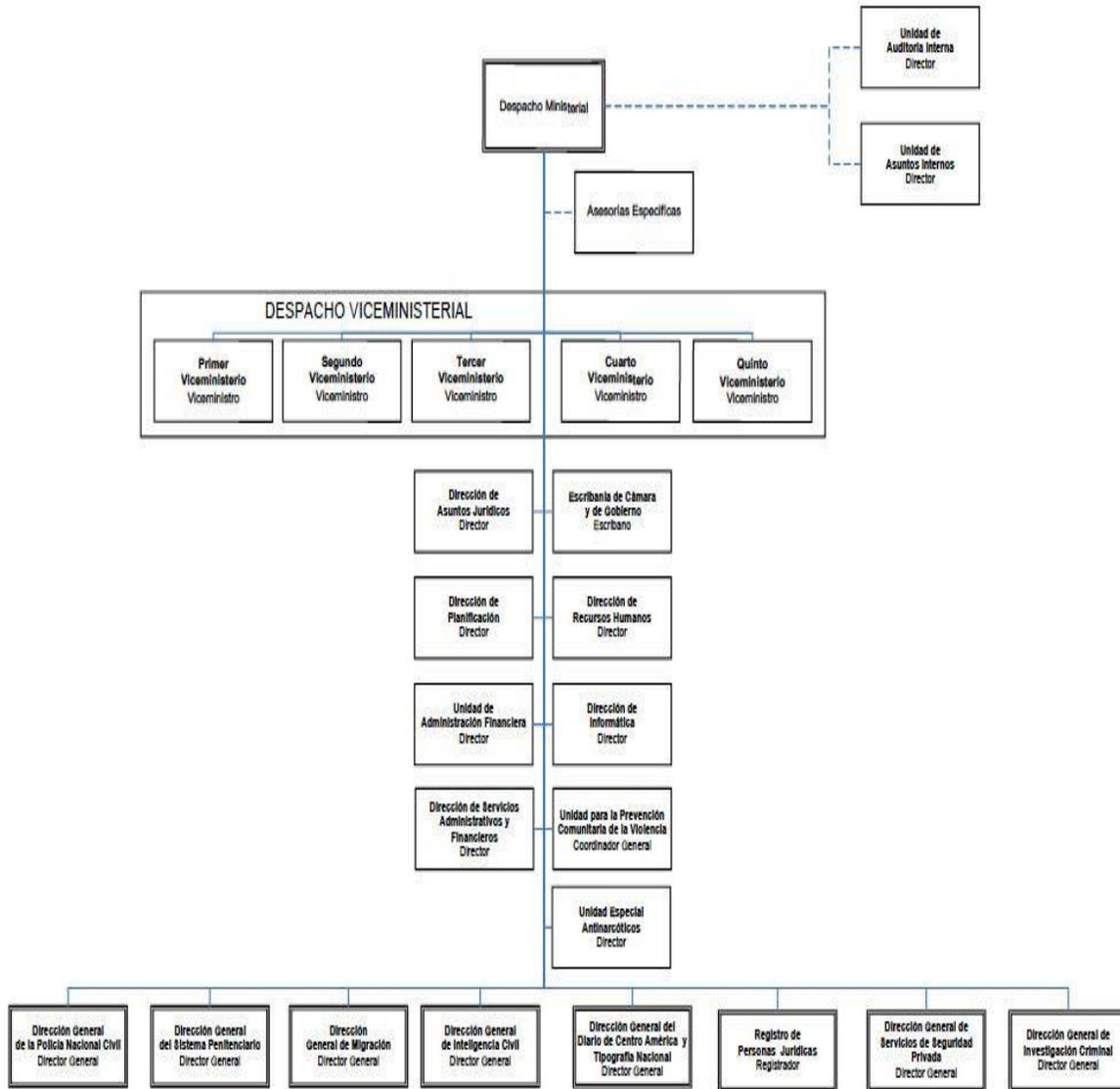
- Formular las políticas, cumplir y hacer cumplir el régimen jurídico relativo al mantenimiento de la seguridad y orden público, la seguridad de las personas y sus bienes, la garantía de sus derechos y ejecución de las órdenes y resoluciones judiciales.
- Ser el conducto entre la Presidencia de la República y las Gobernaciones Departamentales, las cuales, entre otros, tiene por objeto la coordinación intra y extra sectorial a nivel departamental para propiciar el desarrollo integral de país; en el plano de la administración política de los departamentos.
- Administrar el control migratorio a cargo de la Dirección General de Migración.
- Administrar la impresión de folletos, libros, papelería, etc., para todas las dependencias del Estado; códigos, reglamentos y leyes, función que ejecuta la Tipografía Nacional, informando de las diferentes actividades del Gobierno a través del Diario de Centro América. (Gobernación, 2017)

1.2.8. Público Objetivo

El Ministerio de Gobernación es para todo aquel que quiera y desee informarse, de estar al tanto de lo que sucede con la seguridad del país y de cómo enfrentar acciones que vulneren la tranquilidad ciudadana a nivel nacional, es decir que el grupo objetivo es tanto a las personas que laboran en la institución.

Así mismo para las personas que están fuera del Ministerio de Gobernación, quienes se basan en las noticias periodísticas de los medios de comunicación, radiales, televisivas, escritas y digitales. (Gobernación, 2017)

1.2.9. Organigrama



Fuente: Archivo del Ministerio de Gobernación

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del Método

“La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”, (Hernandez Sampieri, sexta edición)

Para realizar la obtención de información se trabajó mediante el proceso cualitativo, se utilizaron las técnicas de observación directa, y entrevista estructurada. Así como lectura documental de algunos manuales operacionales, de funcionamiento. Se realizó la visita de la página web del Ministerio de Gobernación, y se realizaron algunas reuniones por separado con autoridades de comunicación social de la institución.

Tras el uso de estos métodos podemos definir nuestra metodología con enfoque mixto ya que se utiliza lo cualitativo y cuantitativo, con el fin de conocer los problemas comunicacionales e implementar estrategias de comunicación adecuadas para un mejor acercamiento laboral.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

Observación directa: Son todas aquellas en las que el investigador entra en contacto con el hecho o fenómeno a observar por medio de observaciones realizadas anteriormente por otra persona. (M.T, 1991)

Se practicó el método de la observación directa para conocer cómo desarrollaban sus actividades diarias los trabajadores del área de comunicación social y cuáles eran sus complicaciones.

El área cuenta con personal capacitado, ubicado en tres cubículos donde los reporteros, camarógrafos, fotógrafos, página web y monitoreo cuentan con su propio equipo de cómputo, implementos para desarrollar sus labores diarias, como son escritorios, sillas y sobre todo un área ventilada y transporte. Pero, deben buscar espacios para poder realizar actividades motivacionales, así como de capacitación en cuanto a las nuevas tecnologías y cómo beneficiar la imagen de la institución.

La entrevista:

Una entrevista no es sólo una conversación informal, sino una interacción controlada que utiliza el intercambio verbal como método principal de interrogación. Una entrevista tiene dirección y forma, sirve a un propósito específico e involucra tanto al entrevistador como al entrevistado en una relación dinámica. (M. Keats, 2006)

La finalidad de utilizar la entrevista estructurada como técnica de recolección de datos, es conocer a profundidad cuales son los problemas que afectan la unidad de comunicación social del Ministerio de Gobernación, para darle una solución con base a las demandas de los cinco entrevistados y sus propuestas.

Todo en base a los puestos que ocupan dentro del área que van desde la jefa de la unidad de Pagina Web, community manager, redes sociales y monitores de medios, quienes diariamente trabajan en el mejoramiento de la comunicación entre los jefes y colaboradores para un mejor control de publicaciones.

Además para determinar y conocer la percepción de la sociedad ante la labor de las autoridades del Ministerio de Gobernación.

1.3.3. Cronograma del diagnostico

No.	ACTIVIDAD	Enero	Febrero				A CARGO
		16-20	1 - 3	6 - 10	13- 17	20- 24	
1	Reunión Propedéutico EPS,						Lic. Luis Pedroza y grupo de supervisores
2	Investigación sobre Diagnóstico						Epesista
3	Entrega de carta para solicitud de práctica						Epesista
4	Recolección de datos sobre la institución						Epesista
5	Reunión con Directora de Comunicación Social del MINGOB						Epesista
6	Inicio del Diagnóstico						Epesista
7	Implementación del método de observación						Epesista
8	Finaliza la implementación del método de observación						Epesista
9	Elaboración de entrevistas						Epesista
10	Realización de entrevistas a trabajadores del MINGOB						Epesista
11	Transcripción de entrevistas						Epesista
12	Análisis de datos recopilados						Epesista
13	Finalización de Diagnostico						Epesista
14	Entrega de Informe de Diagnóstico						Epesista

Fuente: <https://es.smartsheet.com/blog/donde-puede-encontrar-las-mejores-plantillas-del-diagrama-de-gantt>

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

- Fichas de las entrevistas

Puesto:	Jefa de Página Web
Día:	13 de febrero
Tema.	Conoce el área de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación.
Hora:	5 pm
Objetivo:	Constatar el conocimiento sobre la unidad y verificar sobre un poco de historia.

Puesto:	Encargado del monitoreo
Día:	13 de febrero
Tema.	Qué aporta comunicación social a la imagen del Ministerio de Gobernación
Hora:	2 pm
Objetivo:	Conocer que más necesita la Unidad de Comunicación Social para estar mejor en su percepción social.

Puesto:	Encargado de Community Manager
Día:	15 de febrero
Tema.	Conoce sobre el monitoreo de medios que realizan en el área de comunicación
Hora:	10 am
Objetivo:	Verificar si el proyecto que se pretende implementar mejorará la imagen y la comunicación social.

Puesto:	Técnico en Monitoreo
Día:	16 de febrero
Tema.	Considera importante el monitoreo de medios de comunicación.
Hora:	2 pm
Objetivo:	Determinar cuánto mejoraría la percepción ciudadana y sobre el manejo de la información por los medios comerciales.

Puesto:	Asistente de Monitoreo
Día:	17 de febrero
Tema.	Por qué es importante la implementación del Monitoreo Radial
Hora:	6 pm
Objetivo:	Analizar propuestas y buscar soluciones para analizar la información publicada por los medios de comunicación comerciales.

Fuente: Epesista Flor de María Ortiz Pérez

1.4.1. Resultados de las entrevistas

El resultado de las entrevistas da cuenta de la importancia de una comunicación social amplia, en sentido que es cambiante ante las nuevas tecnologías, inmediatez y facilidad de transmitir información de crítica, positiva o negativa del trabajo que realizan las autoridades del Ministerio de Gobernación.

Los entrevistados admiten que para mejorar el área comunicacional de la institución es ampliar los conocimientos sobre los avances tecnológicos, comunicacionales entre autoridades ministeriales y directores del área de comunicación social y por ende con los trabajadores de dicha unidad.

Además consideran que deben incrementarse las acciones en tema comunicacional para un mejor desempeño laboral, en la elaboración de notas ministeriales, monitoreo de medios de comunicación, tendencias en redes sociales, esto acompañado de reuniones semanales para constatar que las medidas a tomar sea para acrecentar más la unidad de Comunicación Social.

Por su parte los jefes de la Unidad de Comunicación social, comentaron la importancia de incrementar la imagen del Ministro de Gobernación y de sus viceministros, esto sería posible con el trabajo que realizan los redactores en la elaboración de notas y la disposición que tienen las autoridades con los medios de comunicación.

Dentro de las ideas que plantean, está la necesidad de tener una nueva forma de constatar, comparar y verificar los resultados del trabajo de las autoridades ministeriales y la manera que son percibidos por los medios de comunicación y por ende la ciudadanía. Para que con ellos se puedan desarrollar soluciones que permitan alcanzar los objetivos de la institución.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1. Fortalezas

- Cuenta con un personal profesional y responsable
- La mayoría del personal ha recibido capacitaciones en las áreas que desempeñan.
- El personal cuenta con educación universitaria y están anuentes a los cambios.

1.5.2. Oportunidades

- El personal está optimista en mejorar la comunicación interpersonal en la unidad de comunicación.
- Se cuentan con la disposición de los trabajadores para recibir capacitación de organizaciones internacionales para mejorar el trabajo a desarrollar en la unidad.
- Los jefes inmediatos apoyan las nuevas oportunidades de aprendizaje del personal.

1.5.3. Debilidades

- Se carece de una plantilla radial, ya que la actual no cumple con lo requerido para un análisis de las autoridades.
- Los colaboradores no tienen una base que sustente su labor dentro del monitoreo de medios.
- acercamientos para verificar necesidades en el área de comunicación.

1.5.4. Amenazas

- La falta de motivación y de comunicación puede afectar al personal en su desempeño durante su labor diaria.
- Las deficiencias de la comunicación interna puede reflejarse y afectar a la imagen de los funcionarios de la institución.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

“Comunicación interna en el área de Página Web del Ministerio de Gobernación”.

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

La Unidad de Comunicación Social inicia en 2012 en el tercer nivel del Ministerio de Gobernación. Es la encargada de llevarle la comunicación social al Ministro de Gobernación y sus viceministros, con la finalidad de llevar un control sobre las notas publicadas por los medios comerciales y de cómo la sociedad guatemalteca percibe el trabajo en tema de seguridad. (Gobernación, 2017)

Dicha unidad inicio con dos personas quienes crearon la página web e iniciaron con el seguimiento a las autoridades, conforme pasaron los años, se fue agregando más personal y se reubico en un espacio amplio para desarrollar todas las actividades para lo que fue creada.

También, tiene la responsabilidad de convocar a los medios de comunicación para información pública de las autoridades ministeriales o colaborar en dar apertura a entrevistas privadas con los funcionarios, si fuera el caso dar seguimiento a los proyectos impulsados por cada viceministro.

Previo a este trabajo no se han realizado Tesis o Ejercicio Profesional Supervisado en el Ministerio de Gobernación.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

- Presentar un plan de comunicación interna en el área de Página Web del Ministerio de Gobernación.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Realizar una estrategia de comunicación para implementar la plantilla de monitoreo radial.
- Especificar cada una de las funciones de los colaboradores con un guía de procedimientos.
- Crear una plantilla de monitoreo radial para el Ministerio de Gobernación.
- Fortalecer la comunicación entre los jefes del área con los colaboradores.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Para el presente plan de comunicación, el grupo objetivo estará dividido en dos grupos. En primer lugar los jefes de área en segundo lugar los colaboradores.

Geográficos

Región	6 avenida 13-71, zona 1
Áreas estadísticas	Departamento de trabajo: Comunicación social, Página Web

Demográficos

Empleados	Dirección y Coordinación	
Edad	20 a 40 años	
Género	Ambos sexos	
Ciclo de vida familiar	Jóvenes, solteros, casados y divorciados	Madres solteras, Casados con hijos, Unión de hecho
Clase social	Media baja	Media alta
Escolaridad	Primaria, secundaria, diversificado	Título universitario
Ocupación	Trabajador-estudiantes	Profesionales

Psicológico

Creencias religiosas	Católicos	Evangélicos	Mormones
Estilo de vida	Deporte, estudio familia trabajo	Recreación, vacaciones, viajes	Días especiales

2.4. MENSAJE

Estamos comprometidos con la seguridad de los guatemaltecos este mensaje se eligió porque indica que se busca en mejorar la comunicación entre la sociedad para disminuir los hechos ilícitos para la tranquilidad de los guatemaltecos.

Estas son otras propuestas que surgieron:

Por un país más seguro siga denunciando actos ilícitos

Trabajando por la tranquilidad y la seguridad de los Guatemaltecos

Por ser una institución gubernamental el Ministerio de Gobernación no cuentan con un slogan que lo identifique. Y para crear un slogan se debe hacer un procedimiento a la Presidencia de la República de Guatemala.

2.5. ESTRATEGIAS

- Crear la plantilla para el monitoreo radial de la página Web del Ministerio de Gobernación.
- Optimizar la información con la creación de un grupo de whatsapp con los teléfonos empresariales.
- Elaborar una guía de procedimientos para informar sobre las funciones de cada colaborador.
- Realizar una capacitación mensual para dar a conocer los avances del monitoreo radial.

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

- Acciones de la estrategia 1

a) Crear un grupo de whatsapp para monitores y encargados del Ministerio:

Esto permitió crear un grupo de whatsapp para monitores y encargados del Ministerio de Gobernación.

ACCIÓN 1	
A qué estrategia responde la acción	Crear un grupo de whatsapp, donde se incluya al personal involucrado con el monitoreo de medios
Problema	No cuentan con una forma de comunicación directa.
Producto	La creación del grupo de Whatsapp
Objetivo comunicacional	Obtener ideas y sugerencias del equipo de comunicación social para mejorar la plantilla de monitoreo.
Tipo de mensaje	Informativo.
Público Objetivo	Personal del área de comunicación social
Medio de difusión	Teléfonos celulares que son brindados por la empresa para mejor trabajo institucional.

- Acciones de estrategia 2

a) Crear una plantilla Radial para Página Web: esta acción buscó crear un sistema de un monitoreo radial para el Ministerio de Gobernación para Archivar información comunicacional de las autoridades ministeriales.

ACCIÓN 2	
A qué estrategia responde la acción	Elaborar un cronograma de capacitaciones para el personal de Página Web
Problema	Los trabajadores carecían de reuniones mensuales donde dieran a conocer los problemas más frecuentes.
Producto	Mejorar la comunicación e la labor entre colaboradores de página Web con autoridades ministeriales
Objetivo comunicacional	Fortalecer la comunicación entre los involucrados en realizar el monitoreo de medios y las autoridades ministeriales
Tipo de mensaje	Informativo
Público Objetivo	Colaboradores de Página Web
Medio de difusión	El cronograma será enviado digitalmente a los colaboradores y otros serán impresos.

- Acciones de la estrategia 3

a) Reuniones mensuales para conocer avances en la plantilla radial: esto para dar a conocer los avances y resultados con la plantilla de monitoreo implementada, con lo que Mejorar la comunicación laboral para un eficiente trabajo en equipo.

ACCIÓN 3	
A qué estrategia responde la acción	Realizar reuniones para resolver los problemas sobre el manejo de las notas periodísticas publicadas.
Problema	Escaso tiempo de las autoridades inmediatas para resolver medidas pendientes y urgentes
Producto	Mejorar la comunicación laboral para un eficiente trabajo en equipo.
Objetivo comunicacional	Mejorar la comunicación para resolver dudas.
Tipo de mensaje	Deductivo
Público Objetivo	Jefes inmediatos y colaboradores de monitoreo
Medio de difusión	Reuniones mensuales en el salón de la institución, por las tardes, utilizando

- Acciones de estrategia 4

a) **Realizar una guía de procedimientos donde se explique la función del monitoreo y su importancia:** esta acción permitió que todo colaborador conozca el procedimiento para optimizar el uso de nuevos instrumentos de monitoreo de medios, facilitando una guía con los pasos a seguir.

ACCIÓN 4	
A qué estrategia responde la acción	Realizar una guía de procedimientos donde se explique la función del monitoreo y su importancia
Problema	Los colaboradores no tenían información que respaldara sus actividades.
Producto	La guía se dará a conocer al personal para su consulta.
Objetivo comunicacional	Optimizar el uso de nuevos instrumentos de monitoreo de medios
Tipo de mensaje	Inductivo
Público Objetivo	Colaboradores de Página Web y jefes inmediatos
Medio de difusión	El documento que se entregará a los colaboradores del área, será impreso a colores.

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“Estrategia de Comunicación para la Creación de un Sistema de Monitoreo Radial en la Asesoría de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación”

3.1.1. FINANCIAMIENTO

El proyecto contó con el apoyo financiero de Comunicación Social y colaboración profesional de cada uno de los trabajadores del Ministerio de Gobernación.

Desde el principio se tuvo la total disposición de la institución por aportar los recursos necesarios para ejecutar el proyecto que se planteó.

Sin embargo, para fortalecer el trabajo profesional, que cómo epesista se estaba brindando, se aportaron insumos como el grupo de Whatsapp, una guía de procedimientos, cronograma de actividades para mejorar la comunicación que permitieron compartir conocimientos, así como la redacción de

Otro aspecto importante que se logró fue el contar con el apoyo de profesionales en monitoreo que laboran en la misma institución, fue el jefe del área que brindaron sus apoyo a los proyectos desarrollados.

Ante esto, el financiamiento estuvo distribuido de esta manera:

- Asesorías: financiados por el epesista y jefes del área.
- Materiales: algunos materiales fueron proporcionados por el Ministerio.

Las reuniones que se programaron con el jefe de área se lograron una dinámica la cual se identificó cada una de sus habilidades y conocimientos específicos dentro de las acciones que se trabajaron, facilitó las charlas con los colaboradores, además de mantener informados a los jefes.

Se contó con asesoría y apoyo de cada uno de los jefes, que de ser independientes hubiese sido costosos, pero con las capacidades de cada uno de ellos se logró un buen producto institucional.

<ul style="list-style-type: none">• Asesoría en redacción periodística	Epesista/ periodista profesional
<ul style="list-style-type: none">• Asesoría en monitoreo	Jefe de Redes Sociales
<ul style="list-style-type: none">• Asesoría del uso de nube en internet	Asistente de Redes Sociales

3.1.2. Presupuesto

El presupuesto invertido fue combinado entre el epesista, la empresa y los profesionales que colaboraron para poder tener un mejor desempeño con sus colegas.

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total	Financiamiento
1	Asesoría de comunicación periodística	Q10,000.00	Q10,000.00	Epesista
1	Asesoría en Community Manager	Q12,500.00	Q12,500.00	Jefe Community Manager
1	Asesoría en creación de plantilla radial	Q10,000.00	Q10,000.00	Jefe de redes
1	Servicio profesional de diseño gráfico para portada de Guía de procedimientos	Q8,000.00	Q8,000.00	Diseñador gráfico de Mingob
10	Guías de procedimientos impreso en hojas bond, blanco y negro, encuadernados.	Q15.00	Q 150.00	Epesista
2	Alquiler de cañonera y computadoras para presentación	Q 500.00	Q 500.00	Institución
5	DVD-R para grabar información sobre monitoreo radial	Q2.00	Q 10.00	Epesista
1	Asesoría para el buen manejo del uso de redes sociales para monitoreo radial	Q125.00	Q125.00	Institución
2	Refacción de apoyo y colaboración de las colaboradoras	Q150.00	Q150.00	Epesista
4	Charlas motivaciones a colaboradores de monitoreos	Q 250.00	Q 250.00	Jefa de Pagina Web
1	Asesoría en fotografías para documentación	Q150.00	Q150.00	Fotógrafo profesional
Total de proyecto.....			Q339,785.00	

Financiamiento	Monto
Epesista	Q.10,160.00
Profesionales de Mingob	Q.28,328.00
Empresa o Institución	Q,625.00
Total	Q.339,785.00

3.1.3. Beneficiarios

Se tomaron en cuenta el público interno de Pagina Web de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación, porque no tenían un documento donde pudieran presentar datos relevantes que transmitían los medios de comunicación comerciales en sus emisoras.

Beneficiarios primarios: Fueron los colaboradores de monitoreo de medios, quienes elaboran las guías de los distintos medios.

Beneficiarios Secundarios: Fueron las autoridades como el Ministro de Gobernación, viceministros y jefes inmediatos, porque son los que analizan la información presentada por los monitores.

Cargo: Lorena Castillo Larrazábal, Jefa inmediata de Página Web

Actividad: Larrazábal apoyo en ideas y directrices sobre la forma adecuada de crear y ejecutar las estrategias de comunicación de monitoreo radial.

Beneficiarios	Beneficios
Beneficiarios Primarios: Colaboradores de la unidad de Pagina Web que desarrollan otros monitoreos escritos	El beneficio principal va dirigido para las personas que diariamente elaboran los monitoreos escritos y radiales.
Beneficiarios Secundarios: Ministro de Gobernación, Viceministros, Directora y personal del área de comunicación	Creación de grupos de monitoreo que ayudaran a la rápida revisión del manejo de notas comerciales, así como una guía de trabajo radial.

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Hilda Mérida	Directora General	Facilitó los espacios y permisos pertinentes para desarrollar el proyecto.
Lorena Castillo	Jefa inmediata Pagina Web	Desarrollo los acercamientos y permisos para los talleres y capacitaciones a los colaboradores de Página Web.
Saulo Cambran	Jefe Community Manager	Apoyo en capacitaciones para crear plantilla de monitoreo, así como de sus conocimientos para el buen desempeño de monitoreo radial.
Fernando Delgado	Fotógrafo	Apoyo en tomar fotografías de las distintas actividades que realizaron para implementar el plan de comunicación.
Josué Ortiz	Diseñador Gráfico	Brindo apoyo en la realización de la portada y contraportada de la guía de procedimientos y caratulas.

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

Por la naturaleza propia de la profesión que se ejerce en Comunicación social del Ministerio de Gobernación fue necesario realizar las acciones en la oficina de Página web de la institución, ubicada en la 6 a Avenida 13-71 zona 1, Guatemala.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE DESARROLLADAS

Para poder ejecutar las estrategias fue necesario lo siguiente:

a) Crear un grupo en la red social de whatsapp:

- Donde se incluya al personal involucrado con el monitoreo de medios para optimizar la información para ser utilizadas en las plantillas de monitoreo.
- Se realizó un grupo donde los colaboradores informaron sobre las notas radiales que servirían para la ejecución del monitoreo radial.

Acciones Desarrolladas:

- Reuniones para la creación del grupo de whatsapp donde se incluyó a cada uno de los colaboradores y jefe inmediato.
- Reunión donde se conoció los avances y opiniones sobre la funcionalidad del grupo.



Lorena Castillo jefa inmediata de Página Web en reunión aprobando la creación del grupo de Whatsapp, llevado a cabo por la epesista Flor de María Ortiz para entrega de Informe de Ejecución junio- 2017.



El Grupo de Whatsapp se creó en el teléfono institucional donde se incluyó a los colaboradores y jefes inmediatos, creado por la epesista Flor de María Ortiz Pérez en Junio 9 de 2017.

b) Creación de una plantilla de Monitoreo Radial:

- Sé creó un sistema de monitoreo radial para el Ministerio de Gobernación.
- Archivo de información comunicacional de las autoridades ministeriales en redes sociales como es Google Drive y correo electrónico.

Acciones desarrolladas:

- Elaboración de una plantilla de monitoreo radial para la archivar la información de medios comerciales.
- Montorear diariamente las emisoras comerciales para archivar las notas, entrevistados y funcionarios.
- Apoyar a los colaboradores a mantener actualizada la plantilla radial



Saulo Cambran, jefe del Community Manager reviso la plantilla de monitoreo radial en Google Drive, presentado por el epesista Flor de María Ortiz Pérez. Junio 9 de 2017.



Los colaboradores conocen la plantilla de Monitore Radial en Google Drive, donde transcribirán información radial de interés. Junio 9 de 2017.



Se instruyó a los colaboradores sobre el uso de la nube de Google Drive para la transcripción de información. Junio 9 de 2017.

c) Creación de una Guía de Procedimientos:

- Donde se explicó la función del monitoreo y su importancia para mejorar el uso de nuevos instrumentos de monitoreo de medios la guía de procedimientos.
- Sé realizo una guía de procedimientos que servirá para que los colaboradores puedan realizar su trabajo en base a instrucciones.

Acciones Desarrolladas:

- La guía se entregó por correo electrónico la jefa inmediata para su conocimiento.
- Se envió a los jefes de Community Manager para su conocimiento.



Licenciada Lorena Castillo Larrazábal, jefe inmediato de Pagina Web en reunión con epesista Flor de María Ortiz Pérez, al momento de recibir el correo electrónico con la guía de procedimientos. Junio 10 de 2017.

Reuniones mensuales:

- Dar a conocer los avances y resultados con la plantilla de monitoreo implementada.
- Reunión mensual en el salón de la institución con horarios variados para llevar a cabo el intercambio de información.

Acciones desarrolladas:

- Conocer cambios en la redacción de la información a transcribir en las plantillas radiales.
- Intercambio de información sobre temas relevantes a manejar.
- Convivencia con los colaboradores por el trabajo realizado durante dos meses

Imágenes:



Licenciada Lorena Castillo Larrazábal jefa inmediata de Página Web junto a epesista Flor de María Ortiz Pérez, llevando a cabo una reunión sobre el trabajo realizado a un mes de la implementación de las diversas estrategias. Julio 9 de 2017.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Junio				Julio			
	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s
Reunión jefes de área y colaboradores								
Creación de grupo de trabajo								
Presentación plantilla de monitoreo radial								
Inicio monitoreo								
Recopilación de información para guía de procedimientos								
Redacción de guía								
Reunión de trabajo								
Entrega de material a jefe inmediato								
entrega de informe Comunicación Social								

Fuente: <https://es.smartsheet.com/blog/donde-puede-encontrar-las-mejores-plantillas-del-diagrama-de-gantt>

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Grupo en red social Objetivo: Optimizar la información a redactar para ser utilizadas en las plantillas de monitoreo.</p>	<p>Los 6 empleados que están dentro del área de monitoreo, estuvieron constantes en las reuniones</p>	<p>“El trabajo de monitoreo es importante y las reuniones fueron productivas para llevar a buen ritmo el trabajo”. (monitor radial)</p>
<p>Creación plantilla Radial. Objetivo: Crear un sistema de un monitoreo radial para el Ministerio de Gobernación.</p>	<p>Se trabajó directamente con el community manager y jefe inmediato quienes son los encargados de los monitoreos en Página Web</p>	<p>“La importancia de tener un documento donde se plasme la información de los medios es relevante para un buen trabajo dentro de la unidad”, (community manager)</p>
<p>Reuniones mensuales con jefes y colaboradores. Objetivo: Dar a conocer los avances y resultados del proyecto presentado.</p>	<p>Se trabajó con la jefa inmediata las reuniones con los colaboradores pero solo 2 estuvieron constantes para conocer opiniones sobre las tareas elaboradas.</p>	<p>“Las reuniones sirvieron para conocer dudas y avances sobre la implementación de nuevas acciones de monitoreo” (jefa inmediata).</p>
<p>Creación de una guía de procedimientos. Objetivo: Optimizar el uso de nuevos instrumentos de monitoreo de medios</p>	<p>Esta guía se realizó con el apoyo del jefe inmediato y con el encargado de los monitores para que se plasmara lo más relevante a conocer por los colaboradores y personal en general.</p>	<p>“La guía será implementada no como proyecto de Universidad sino como institucional, por eso fue importante que sea redactada”, (jefa inmediata).</p>

CONCLUSIONES

La comunicación en lo interior del área de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación ha sido buena entre jefes y colaboradores siendo una forma de mantener la unión laboral, pero no existía una intención de realizar una ampliación al monitoreo de medios, en este caso siendo la radial puesto que la carencia de tiempo e interés llevo a buscar una solución a esta problemática.

No se tenía una plantilla radial más solo escrita que era más factible de realizar por los colaboradores, ante esto, solo se enviaba información sobre los acontecimientos tratados con autoridades ministeriales por medios comerciales.

No existía un documento que respaldara la forma de realizar el trabajo de monitoreo de medios radiales, ya que se necesitan recursos como son radios, audífonos, grabadoras y computadora para poner en práctica este proyecto.

La carencia de reuniones para dialogar y escuchar avances, necesidades y dudas daba lugar a estar desconectados de los medios radiales más no de los escritos, por lo que surge la necesidad de organizarlas para mejor labor institucional.

Los jefes desconocían que en grupos de redes sociales se podría avanzar y adelantar los temas tratados por radios, esto no por desconocimiento natural sino por la carencia de tiempo para implementarlos.

Fue necesario implementar estrategias sencillas pero que fueron efectivas para mejorar las acciones comunicacionales y de percepción social para las autoridades del Ministerio de Gobernación.

RECOMEDACIONES

- ✓ A las autoridades de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación dar seguimiento a las estrategias implementadas, procurando tomar en cuenta las opiniones y recomendaciones que el personal pueda realizar por medio del grupo de whatsapp.
- ✓ A la jefa inmediata elaborar un cronograma permanente de capacitaciones brindadas al personal que colabora con el monitoreo radial ya que esto permitirá fortalecer los conocimientos ante los cambios tecnológicos.
- ✓ Además, es pertinente realizar actividades de convivencia fuera o dentro de la oficina para reforzar la confianza y la comunicación entre autoridades y colaboradores.
- ✓ A las autoridades ministeriales fortalecer la unidad de monitoreo de medios radiales ya que con esto se tiene un mejor control sobre el manejo de la información proporcionado por los medios comerciales.
- ✓ A los jefes de comunicación social, replicar la guía de procedimientos para que los responsables de iniciar con el monitoreo de medios puedan utilizar de forma adecuada la plantilla en Google Drive y puedan documentar con audios las notas de importancia para la institución.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Estrategia: es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo

Comunicación: Uno de los aspectos más importantes de la vida en conjunto es la comunicación. De más está decir que lo es en la vida humana, pero incluso en las sociedades animales la comunicación existe y es en gran modo lo que permite la subsistencia y la supervivencia.

Monitoreo: Su origen se encuentra en monitor, un aparato que toma imágenes de instalaciones filmadoras o sensores y que permite visualizar algo en una pantalla. El monitor, por lo tanto, ayuda a controlar o supervisar una situación.

Diagnóstico: (del griego diagnostikós, a su vez del prefijo día-, "a través", y gnosis, "conocimiento" o "apto para conocer") alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

Ranking: Se usa para referir a aquel o aquello que se encuentra en una posición superior a otro, a instancias de un listado o en materia de jerarquías.

Percepción social: La percepción social es el estudio de las influencias sociales sobre la percepción. Hay que tener en cuenta que las mismas cualidades pueden producir impresiones diferentes, ya que interactúan entre sí de forma dinámica.

Grupo Objetivo: es una noción que se emplea en el ámbito del marketing y la publicidad. El concepto hace referencia a un consumidor representativo e ideal al cual se dirige una campaña o al comprador al que se aspira a seducir con un producto o un servicio.

Estudio de comunicación: El objeto de estudio de las ciencias de la comunicación – los procesos y fenómenos de comunicación– también es abordado con frecuencia por

otras disciplinas, entre las cuales es posible mencionar a la lingüística, la traductología, la sociología, la ciencia política, la cibernética y la psicología.

Contexto: Es el conjunto de circunstancias (materiales o abstractas) que se producen alrededor de un hecho, o evento dado, que están fiablemente comprobadas; en los testimonios de personas de reputación comprobada por medio de la voz humana, mensaje hablado, escrito, grafías antiguas entre otros.

Recopilación: Cuando alguien acumula una serie de cosas de un mismo tipo está recopilando. Esta acción implica que solamente se reúne una parte de la inmensa totalidad. Es un término que se usa preferentemente en relación con la literatura o la música.

Monitores: El monitor es un dispositivo de salida para el ordenador que muestra en su pantalla los resultados de las operaciones realizadas en él. Al monitor se lo conoce comúnmente como pantalla de la computadora y es un periférico que se conecta a la computadora para poder visualizar las acciones y procesos que se ejecutan.

Plantilla: Una plantilla o dispositivo de interfaz, suele proporcionar una separación entre la forma o estructura y el contenido. Es un medio o aparato o sistema, que permite guiar, portar, o construir, un diseño o esquema predefinido.

Una plantilla agiliza el trabajo de reproducción o de muchas copias idénticas o casi idénticas (que no tiene que ser tan elaborado, sofisticado o personal). Si se quiere un trabajo más refinado, más creativo, la plantilla no es sino un punto de partida, un ejemplo, una idea aproximada de lo que se quiere hacer.

Página Web: Una página web, o página electrónica, página digital, o ciberpágina es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, y otras.

Guía: versas opiniones son las que se establecen entorno al origen etimológico de la palabra guía, sin embargo, una de las más sólidas y aceptadas es que dicho término proviene en concreto del gótico vitan que puede traducirse como “vigilar u observar”.

Procedimientos: Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

Epesista: Es una proyección de la Universidad hacia los distintos sectores del país, realizada mediante programas de prácticas académicas ligadas a los planes de estudio y llegar así a confrontar la teoría con la práctica en un campo real de aplicación.

Nube de interner: La computación en la nube, conocida también como servicios en la nube, informática en la nube, nube de cómputo o nube de conceptos (del inglés cloudcomputing), es un paradigma que permite ofrecer servicios de computación a través de una red, que usualmente es Internet.

Asesorías: El Concepto de asesoría se utiliza para designar al oficio del asesor y a la oficina en la cual este profesional desempeña su actividad. Oficio de asesor y oficina en la cual éste desempeña su actividad de consejero sobre una temática de la cual es experto.

Beneficios: El beneficio es un concepto positivo pues significa dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad. El beneficio aporta, adiciona, suma, y de él que se obtiene utilidad o provecho. Este beneficio puede ser económico o moral.

Comunity Manager: Un Community Manager o Social Media Manager es la persona encargada de gestionar, construir y moderar comunidades en torno a una marca en Internet. Esta profesión se perfila dentro de las empresas que descubren que las conversaciones sociales en línea, son cada vez más relevantes y que necesitan un profesional que conozca sobre comunicación en línea, haciendo uso de los nuevos canales de comunicación a través de herramientas sociales.

Diseñador: Es un profesional que ejerce la profesión del diseño. Un profesional de este tipo puede dedicarse o especializarse en una gran variedad de objetos o áreas del diseño. Los diseñadores son responsables del desarrollo, en cuanto al proyecto, de un objeto, producto, o concepto.

Procedimientos: Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo

Reuniones: Acto y el resultado de reunir (agrupar, asociar, aglutinar, acoplar o acumular). El uso más habitual del concepto está asociado al grupo de individuos que se junta, ya sea de manera espontánea u organizada, por algún motivo.

Fuente: Diccionario de la Real Academia Española

BIBLIOGRAFÍA

Valdés-Padrón, Martha; Garza-Ríos, Rosario; Pérez-Vergara, Ileana; Gé-Varona, Maité; Chávez-Vivó, Ana Rosa, Ingeniería Industrial, 2015, Publicación académica

Agustín García-Ramos, OBETS: Revista de Ciencias Sociales, Vol 11, Iss 1, Pp 359-367 (2016), 2016

Publicación académica; Metodología; Análisis cualitativo; Reseñas bibliográficas; Social Sciences; (General).

M. Keats, Daphne, Universidad de Newcastle, Australia, Guía Práctica para estudiantes y profesionales.

Hernández Sampieri, Roberto, Director del Centro de Investigación y del Doctorado en Administración de la Universidad de Celaya, Investigados del Instituto Politécnico Nacional, director del Centro de Investigación en Métodos Mixtos de la Asociación Iberoamericana de la Comunicación. Metodología de la Investigación, sexta edición.

Dorna, Alejandro; Deductivismo versus Inductivismo, revista latinoamericana de psicología, (1985), Paris, Francia.

Ongallo, Carlos, Manual de Comunicación, 2007

KAWULICH, B. (2006). Forum qualitative Social Reserch. La observación participante cómo método de recolección de datos. Recuperado el 30 de Noviembre de 2010, de

ANGUERA, M.T. (1991): Metodología observacional en la investigación psicológica. Vol I y II. Barcelona: PPU

Hernández Sampieri, Roberto, Metodología de la Investigación, 6 a edición

E-GRAFÍAS

http://www.rnds.com.ar/articulos/023/RNDS_068W.pdf

<http://www.emediamonitor.net/es/glosario/html/glosario-de-monitoreo-de-medios.xhtml>

(<http://definicion.de/guia/>)

www.Mingob.gob.gt

<http://principal.url.edu.gt/>

<http://qualitativeresearch.net/fgs-texte/2-05/05-2-43-s.htm>



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación Guatemala, 13 de Febrero de 2017

EPS-LIC--2017-0002

Licda. Hilda Emelina Mérida Méndez

Directora

Asesoría de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación

Presente.

Estimada Licenciada:

Por medio de la presente solicitamos se sirva recibir como practicante de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al(a) estudiante: **Flor de María Ortiz Pérez** carné **200114426** quien manifestó su deseo de hacer Práctica Profesional Supervisada en su institución, para el efecto solicitamos lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación 2017 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de su Institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPS–.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Luis Pedroza

Coordinador de EPS Licenciatura



Cel. 42178224 / 55028866

Copia: archivo



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



Guatemala, 16 de febrero 2017.

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

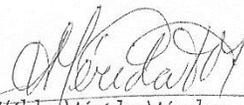
Distinguido Licenciado:

Lo saludo respetuosamente. En respuesta a su solicitud, le informo que acepto a la estudiante Flor de María Ortiz Pérez Carné 200114426, para que realice su Práctica Profesional Supervisada en el departamento de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación.

Se le brindará toda la colaboración requerida para su buen desempeño y recibir su apoyo profesional a favor de la comunicación interna y externa de este ministerio. Al mismo tiempo, queda autorizada la supervisión de parte de su coordinación en el Ejercicio Profesional –EPS- de Ortiz Pérez.

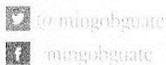
Sin otro particular.

Atentamente,


Hilda Mérida Méndez
Directora Ejecutiva
Comunicación Social
Ministerio de Gobernación



6a avenida 13-71 zona 1, Ciudad de Guatemala, Teléfono: 2413 8888. www.mingob.gov.gt



www.guatemala.gov.gt



EPS
LICENCIATURA

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

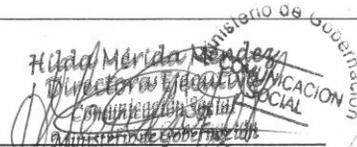


Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Flor de María Ortiz Pérez
 No. Carné y DPI: 200114426 / 245551 0260101
 Licda. Hilda Mérida Directora de Comunicación Social/Licda.Lorena Castillo Jefe Inmediato.
 Jefe o Encargado (a): Castillo Jefe Inmediato.
 Institución o Empresa: Ministerio de Gobernación
 Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 06 / Al: 10	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
2	Del: 12 / Al: 16	junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
3	Del: 19 / Al: 23	junio	6	6	6	6	6	x	30 hrs
4	Del: 26 / Al: 30	junio	6	6	6	6	8	x	32 hrs
5	Del: 03 / Al: 07	julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs
6	Del: 10 / Al: 14	julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs
7	Del: 17 / Al: 21	julio	6	6	6	6	6	x	30 hrs
8	Del: 24 / Al: 28	julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs
9	Del: 31 / Al:	julio	8						8 hrs
710	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

PARA USO OFICIAL Y EXCLUSIVO DEL MINISTERIO DE GOBERNACION

(f) 
 Hilda Mérida Hernández
 Directora de Comunicación Social
 Ministerio de Gobernación

(f) 
 Licda. Sandra Hernández
 Supervisora de EPSL
 Universidad de San Carlos de Guatemala

LISTA DE ACCIONES

ACTIVIDAD	REALIZADA	NO REALIZADA	DESCRIPCIÓN
Creación de grupo de Whatsapp	X		Se implementó en los teléfonos de los 6 colaboradores de Monitoreo de medios
Guía de procedimientos	X		Se imprimieron dos series de guías para que la jefa inmediata las tuviera y fueran presentadas a las autoridades ministeriales.
Reuniones mensuales		X	Por los distintos horarios que se tienen en el área de página web fue difícil coordinar las reuniones y sobre todo por los constantes viajes de la epesista.
Creación de plantilla para monitoreo radial	X		Esta fue elaborada en colaboración con colaboradores de Community manager y monitores de medios escritos para un buen desarrollo del trabajo radial.

ANEXOS

ENTREVISTA

Nombre: Lorena Castillo

Puesto: Jefa de Página Web

¿Conoce el área de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación?

Si, desde hace cinco años tengo conocimiento de la Unidad de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación. El cual hasta el momento necesita mucho apoyo de las autoridades inmediatas para levantar más la imagen de la institución.

¿Qué aporta comunicación social a la imagen del Ministerio de Gobernación?

Levantar la imagen del Ministro de Gobernación, como de las demás autoridades como son los viceministros y también de algunos directores de las distintas unidades, para dar a conocer que hace el Ministerio de Gobernación, cuáles son sus funciones y que hace cada uno de los funcionarios.

Conoce sobre el monitoreo de medios que realizan en el área de comunicación:

El monitoreo existe desde marzo de 2012, un monitoreo como tal que se hace desde la madrugada hasta tener el consolidado completo de los medios escritos, como son Prensa Libre, El Periódico, La Hora, Nuestro Diario, Siglo XXI.

¿Qué Medios de Comunicación se monitorean?

Se monitorean todos los escritos, antes se hacía el monitoreo de radio, ahora ya no porque se perdió la plataforma, ante esto se quedaron solo con los medios escritos.

¿Considera importante el monitoreo de medios de comunicación y por qué?

Es bastante importante, porque ya se tuvo la experiencia de tener el monitoreo radial, porque era una síntesis que se tenía de las radios, porque son medios de comunicación con inmediatez en la publicación de noticias.

¿Por qué es importante la implementación del Monitoreo Radial? La radio es inmediatez, ante esto considero que es importante la implementación de este monitoreo.

ENTREVISTA



Nombre: Domingo Vásquez

Puesto: Jefa de Monitoreo en Idiomas Mayas

¿Conoce el área de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación?

El área de comunicación Social del Ministerio de Gobernación es la que se encarga difundir las acciones del Ministerio, sus Viceministerios y sus dependencias, para informar a la ciudadanía de las acciones que realizar en materia de seguridad, justicia y gobernabilidad.

¿Qué aporta comunicación social a la imagen del Ministerio de Gobernación?

Serían ciertos insumos materiales, si de monitoreo de noticias se trata, se tendría que equipar a las personas del material relacionado en cuanto seguimiento de las noticias, tales como una transcriptora de datos, y entre otras, para que el registro del monitoreo se haga de la manera ágil, adecuada y oportunamente.

Conoce sobre el monitoreo de medios que realizan en el área de comunicación:

El área de Comunicación Social es una de las bases fundamentales dentro del Ministerio de Gobernación, por la función que tiene la de informar a la ciudadanía de las acciones que se realiza el Ministerio, sus Viceministros y sus dependencias en materia de seguridad.

¿Considera importante el monitoreo de medios de comunicación y por qué?

Sí, es muy importante el monitoreo de medios de Comunicación Social, porque mediante el cual se mantiene informado a las autoridades del Ministerio de Gobernación, en materia de seguridad, justicia y gobernabilidad.

¿Qué Medios de Comunicación se monitorean?

Desde hace siete años se inició con los medios escritos, luego se incluyeron los medios radiales y televisivos; últimamente con las redes sociales.

¿Por qué es importante la implementación del Monitoreo Radial:

Porque es otra alternativa de medios que existen dentro de nuestro país; que vendría a aportar otros datos al monitoreo de medios de noticias.

ENTREVISTA



Nombre: Saulo Cambran

Puesto: Community Manager

¿Conoce el área de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación?

Tengo conocimiento desde hace tres años sobre la institución y creo que su primera función es dar a conocer a la población todo el trabajo que genere en temas de seguridad esta cartera.

¿Qué aporta comunicación social a la imagen del Ministerio de Gobernación?

Manejo algunas campañas en redes sociales, y considero que el ministerio de gobernación tiene que tener un constante cambio para mejorar su imagen, porque la población consumista de las redes sociales exige mucho más y tiene que estar innovando para poder informar a la ciudadanía.

¿Considera que existen algunos problemas comunicaciones en la Unidad?

La poca o nula comunicación entre las autoridades superiores e inmediatas cuesta mantener una buena conexión para mejorar lo que se está aprendiendo y esa es una dificultad.

Conoce sobre el monitoreo de medios que realizan en el área de comunicación:

Si, se realiza monitoreo, de todos los medios nacionales que comparten información en las redes sociales.

¿Considera importante el monitoreo de medios de comunicación y por qué?

Son importantes para la cartera de gobernación, porque siempre sucede algo referente a la seguridad y se debe manejar un monitoreo radial.

¿Qué Medios de Comunicación se monitorean?

Los medios que se monitorean son los escritos por la mañana, para entregar un resumen noticioso escrito que les sirve a las autoridades para contextualizarse.

ENTREVISTA



Nombre: Mauricio Escalante

Puesto: Monitoreo de redes Sociales

¿Conoce el área de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación?

Sí, conozco el área de comunicación como expositor del trabajo que realizan continuamente algunas dependencias que lo integran.

¿Qué aporta comunicación social a la imagen del Ministerio de Gobernación?

Creo que la intención es tratar de mejorar la imagen del Ministerio de Gobernación, en cuanto al trabajo que realiza y de aprovechar los recursos que le brindan.

Conoce sobre el monitoreo de medios que realizan en el área de comunicación:

Sí, es en base a corregir algunos datos que entrega la Policía Nacional Civil, que es una dependencia de Gobernación, y para mantener al tanto a los que administran la institución.

¿Considera importante el monitoreo de medios de comunicación y por qué?

Sí considero que es importante el monitoreo de medios, porque es una herramienta que nos ayuda a comunicarnos con los demás e informarnos de todo el acontecer a nivel nacional.

¿Qué Medios de Comunicación se monitorean?

Se monitorea los medios escritos que además estén digitalmente para el control de noticias que son publicadas diariamente en la capital y departamental, para luego pasar el informe al ministro de gobernación.

¿Por qué es importante la implementación del Monitoreo Radial:

Sí, es importante la implementación de monitoreo radial porque hay información radial que es importante, que por la falta de medios de presupuestos no se llega a todas las personas y esta herramienta que la mayoría de guatemaltecos cuenta y es de mucha valoración de dar a conocer lo que el ministerio de gobernación realiza.

ENTREVISTA

Nombre: Alber Mirón Corado

Puesto: Asistente en monitoreo

¿Conoce el área de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación?

Sí, es un área que se dedica a la cobertura de las autoridades Ministeriales, publicándolas y dando un seguimiento al manejo de la información publicada por los medios de comunicación.

¿Qué aporta comunicación social a la imagen del Ministerio de Gobernación?

El aporte que realiza el área es de cuatro formas y es de manera periodística, fotográfica, audiovisual y a través de las plataformas de redes sociales.

Conoce sobre el monitoreo de medios que realizan en el área de comunicación:

Sí, el objetivo del monitoreo que se realiza por medio de las plataformas de redes sociales es trasladar la información inmediata en tiempo real a los jefes para que estén informados de los acontecimientos que suceden en el país en diferentes temas seguridad, inseguridad y política.

¿Considera importante el monitoreo de medios de comunicación y por qué?

Sí, es importante porque se tiene una estadística diaria de los medios de comunicación en cuanto a su forma opinión de temas de políticas y del Ministerio de Gobernación; además, se tiene el parámetro de comentarios que realizan los ciudadanos para poder hacer una estadística y determinar la imagen que se tiene del Ministerio de Gobernación.

¿Qué Medios de Comunicación se monitorean?

Los medios de comunicación más importantes a nivel nacional y departamental.

¿Por qué es importante la implementación del Monitoreo Radial:

Es importante ya que muchas radios locales tienen programas políticos donde se tratan temas con relación al Ministerio de Gobernación, así mismo los funcionarios de la institución hacen saber a la ciudadanía los acontecimientos relevantes que llevan a cabo las distintas unidades de la cartera del interior.

ANEXOS



Entrega de la guía de procedimientos a la Licenciada Lorena Castillo Larrazabal, diseñada por la epesista Flor de María Ortiz Pérez. Julio 2017



Licenciada Lorena Castillo Larrazabal, revisa la Guía de procedimientos, realizada por la epesista Flor de María Ortiz Pérez. Julio 2017



GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA MONITOREO RADIAL



INTRODUCCIÓN

La presente guía de procedimiento se realizará en el área de Comunicación Social del Ministerio de Gobernación la cual busca agilizar y mejorar el trabajo que realizan el área de monitoreo de medios.

Su principal objetivo es que cada uno de los colaboradores y jefes para que el monitoreo tenga excelentes resultados ante las autoridades ministeriales. Se pretende agilizar el trabajo con una moderna forma de trabajar el monitoreo de medios radiales para no retrasar la presentación de las mismas a las autoridades gubernativas.

OBJETIVOS

General

- ✓ Crear una guía que ayude a mejorar el sistema de monitoreo del Ministerio de Gobernación.

Específicos

- ✓ Establecer un sistema que ayude a verificar la información transmitida por las emisoras locales.
- ✓ Analizar la información recabada por los monitores para luego ser analizada por las autoridades ministeriales.
- ✓ Calificar la labor que realizan los monitores para un mejor control en el trabajo realizado por los monitores.

GUÍA DE PROCEDIMIENTOS

En la guía de procedimientos se delimitara el trabajo que realizara cada uno de los integrantes del área de monitoreo Radial. Con la finalidad de agilizar y afianzar la labor que cada colaborador realiza.

Además los procedimientos ayudaran a tener claro quién es el responsable de cada tarea y cómo las acciones de todos en la empresa uniendo esfuerzos para que las acciones diarias sean exitosas.

MONITOREO

Es la actividad de monitorear la salida de impresión online y los medios de difusión con el fin de reflejar la cobertura de medios de los temas de su interés. Los medios masivos de comunicación han sido limitados a los medios impresos, por lo que, naturalmente, el monitoreo también se limita a los medios impresos. Como la transmisión de radio y TV fueron inventados en el siglo 20, los servicios de monitoreo de medios se expandieron al monitoreo de estos medios de difusión, facilitados por el desarrollo de los sistemas comerciales de grabación de audio y vídeo.

Hoy en día, el monitoreo de medios se logra mediante una combinación de tecnologías, incluyendo la grabación de audio y vídeo, de voz a texto y software de reconocimiento de texto. Los modernos sistemas de monitoreo de medios están totalmente digitalizados y la información se extrae de forma automática utilizando una combinación de tecnologías, incluyendo la grabación de vídeo y audio digital, el streaming de multimedia y un software de reconocimiento de voz y de texto. Y todo esto sucede en tiempo real.

Cuando se monitorea una estación de radio o TV, el primer paso en el análisis de datos es segmentarlo de acuerdo con las características acústicas. (EMM)

ÁREA DE MONITOREO RADIAL

Está conformada por cinco colaboradores y la jefa del área de Página Web es quien también está a cargo del monitoreo de medios escritos, alternativos y ahora radiales a los que se sumaran dos colaboradores más, quienes cuentan con equipo adecuado para el monitoreo de un medio radial.

Los medios seleccionados por la jefatura del área y colaboradores seleccionarán las 3 emisoras de mayor rating que mayor cobertura dan a las actividades del Ministerio donde se tendrán los programas radiales para constatar el manejo de la información positiva o negativa para los funcionarios del Ministerio de Gobernación.

El trabajo de monitoreo Radial iniciara con dos colaboradores, quienes elegirán con consentimiento de la jefa del área el medio que monitorearan, siendo un proyecto nuevo con una plantilla moderna y acorde a las necesidades del Ministerio de Gobernación.

La jefa de Página Web: Continuará siendo quien coordine y dirija con los colaboradores la plantilla de monitoreo radial, así como los turnos de trabajo para un mejor control de las notas publicadas por los medios radiales.

Así mismo, tendrá la labor de compartir los resultados positivos y negativos a los altos funcionarios del Ministerio de Gobernación.

Las plantillas utilizadas estarán siendo archivadas en una base de datos de Google Drive, para su revisión continúa.

El Community Manager, tendrá que realizar una supervisión continua de la labor que están realizando los monitores, así como acercamiento a los colaboradores para resolver dudas y estar anuente a un buen trabajo, para luego ser compartido por la plataforma de Google Drive a la jefa del área.

Las acciones que tendrá que realizar el monitor uno de los monitores serán los programas de primeras horas para continuar con la programación regular de la semana.

Además de grabar la programación y seleccionar las notas, entrevistas en vivo, pregrabadas y reportajes sobre el trabajo que desarrollan las diversas dependencias que conforman el Ministerio de Gobernación.

Deben llenar la plantilla de monitoreo hasta finalizar su programación y compartirlo al coordinador que replicara la información a las autoridades ministeriales.

Para el monitor dos, tendrá que realizar de igual manera el monitoreo de otra Radio Emisora para continuar con la programación regular de la semana.

Además de grabar la programación y seleccionar las notas, entrevistas en vivo, pregrabadas y reportajes sobre el trabajo que desarrollan las diversas dependencias que conforman el Ministerio de Gobernación.

Deben llenar la plantilla de monitoreo hasta finalizar su programación y compartirlo al coordinador que replicara la información a las autoridades ministeriales.

Los monitores de medios alternativos apoyaran a los colaboradores radiales en caso sea necesario un apoyo extra en caso, el monitor uno o dos no tengan cómo realizar el trabajo completo.

Para los turnos de fines de semana, los colaboradores serán rotados para que puedan descansar y luego reiniciar labores de monitoreo de medios radiales.

BIBLIOGRAFÍA

Pérez Porto, Julián y Merino, María. Publicado: 2012. Actualizado: 2012. Definición de:
Definición de guía.

