

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA REDACCIÓN DE PRENSA LIBRE”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**ANDREA MARISOL OROZCO CITALÁN**

**CARNÉ 200210311**

Previo a portar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, agosto del 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:**

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

# PRENSA LIBRE

Guatemala, 01 de septiembre 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 **ANDREA MARISOL OROZCO CITALÁN** con número de carné: **200210311** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **REDACCIÓN** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **05 de Junio** al **29 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA REDACCIÓN DE PRENSA LIBRE** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **PRENSA LIBRE**

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,*



MBA. Soría Doménica Velásquez Navas  
Directora Editorial

# PRENSA LIBRE



# Universidad de San Carlos de Guatemala

## Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 18 de octubre de 2017

Estudiante  
Andrea Marisol Orozco Citalán  
200210311  
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 PARA LA REDACCIÓN DE PRENSA LIBRE**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

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

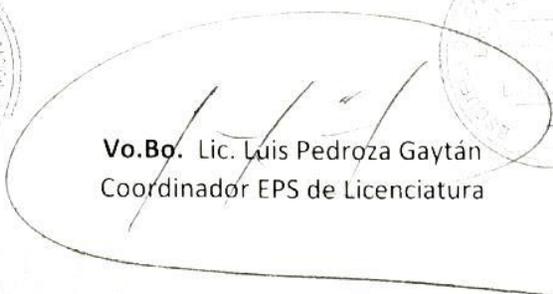
- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Lic. Fernando Ismael Flores Barrios  
Supervisor EPS de Licenciatura



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



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



Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.

## DEDICATORIA

- A DIOS:** Quien llenó mi corazón de amor y fortaleza.
- A MIS PADRES:** Oswaldo Orozco y Margarita Citalán, por su lucha, su esfuerzo y sus sueños. Gracias por lo que hicieron por mí.
- A MI ESPOSO:** Miguel Pirir, por acompañarme en este camino. Tú sabes lo que significas para mí.
- A MIS HIJOS:** Daniel Andrés y Pablo Alejandro, como una prueba de que los sueños se pueden cumplir. Son mi motivo para vivir cada día. Los amo.
- A MIS HERMANAS:** Mayra Elisa, Linda Cecilia y Delia María, ustedes son mi modelo, mi inspiración y saben lo que este logro significa.
- A MIS SOBRINOS:** Andrea Alejandra, Lucía Fernanda, Jimena Victoria, Camila Elizabeth, Lidany Alexandra, César Benjamín y Francisco André, los amo. Ojalá algún día esto sea una inspiración para ustedes.
- A MI FAMILIA:** Tíos y primos. Son base fundamental en mi vida.
- A MIS AMIGOS:** Porque son la familia que se puede elegir.

En especial y con mucho amor a mis abuelos Domingo Orozco (+), Candelaria Castañón (+), Francisco Citalán y Elisa Pérez (+), porque todo comenzó con ustedes.

## AGRADECIMIENTOS

A la **Universidad de San Carlos de Guatemala**, por ser la fuente de sabiduría, el hogar donde me forjé profesionalmente.

A la **Escuela de Ciencias de la Comunicación** y los docentes que me brindaron su conocimiento. Eternamente estaré agradecida.

Al licenciado **Luis Pedroza**, coordinador del EPS de Licenciatura. Gracias por su esfuerzo y dedicación.

Al MSc. **Sergio Morataya**, por abrir las puertas a los estudiantes y brindar oportunidades para cerrar este ciclo.

A **Prensa Libre**, por abrirme las puertas para desarrollarme profesionalmente.

A Licda. **Doménica Velásquez**, directora editorial de Prensa Libre, por la oportunidad de desarrollar el EPS en la institución. Gracias por todo el apoyo.

A MA. **Isaac Ramírez**, por su guía, su apoyo y ánimos durante el proceso del Ejercicio Profesional Supervisado.

A los licenciados **Fernando Flores**, **Evelyn Hernández** y **Sandra Hernández**, supervisores del EPS de Licenciatura. Gracias por su esfuerzo y enseñanza.

A mi suegra, **María Francisca de Pirir** y mis cuñadas **Marta** y **Alejandrina**, porque su apoyo fue fundamental para concluir con mis estudios. Siempre les estaré agradecida.

A todos los compañeros de la **redacción de Prensa Libre**, por su disposición para ayudarme. Somos un buen equipo de trabajo.

## ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN .....	III

### CAPÍTULO I

<b>1. DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>1</b>
1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
<b>1.2 LA INSTITUCIÓN – PRENSA LIBRE S.A.....</b>	<b>1</b>
1.2.1 Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas .....	1
1.2.3 Antecedentes .....	2
1.2.4 Departamentos .....	2
1.2.5 Misión.....	3
1.2.6 Visión .....	3
1.2.7 Objetivos Institucionales .....	3
1.2.8 Público Objetivo .....	3
1.2.9 Organigrama .....	4
<b>1.3 METODOLOGÍA.....</b>	<b>5</b>
1.3.1 Descripción del Método .....	5
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección .....	6
1.3.3 Cronograma del diagnóstico .....	8
<b>1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS .....</b>	<b>9</b>
1.4.1 Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas .....	13

<b>1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN .....</b>	<b>18</b>
1.5.1 Fortalezas .....	18
1.5.2 Oportunidades .....	18
1.5.3 Debilidades .....	18
1.5.4 Amenazas .....	18

## **CAPÍTULO II**

<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>20</b>
2.2.1 Objetivo General .....	20
2.2.2 Objetivos Específicos.....	20
<b>2.3 PÚBLICO OBJETIVO.....</b>	<b>20</b>
<b>2.4 MENSAJE.....</b>	<b>21</b>
<b>2.5 ESTRATEGIAS.....</b>	<b>21</b>
<b>2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>21</b>

## **CAPÍTULO III**

<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>3.1 PROYECTO DESARROLLADO .....</b>	<b>27</b>
3.1.1 Financiamiento.....	27
3.1.2 Presupuesto.....	27
3.1.3 Beneficiarios .....	28
3.1.4 Recursos Humanos .....	29
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción.....	29
<b>3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS .....</b>	<b>30</b>
<b>3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....</b>	<b>40</b>
<b>3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO .....</b>	<b>41</b>

<b>CONCLUSIONES</b> .....	42
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	43
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	44
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	46
<b>EGRAFÍA</b> .....	47
<b>ANEXOS</b> .....	48
Transcripción completa de entrevistas .....	48
Modelo de la encuesta .....	53
Vaciado de la encuesta .....	54
Fotografías .....	55

## RESUMEN

**Nombre de la Institución:** Prensa Libre S.A.

**Nombre del proyecto:** “Plan de Comunicación interna para la Redacción de Prensa Libre”

**Objetivos del proyecto:**

**General:** Mejorar la comunicación interna en la redacción de Prensa Libre.

**Específicos:**

- Fortalecer el sentido de pertenencia a la institución a través del reforzamiento de los valores de la empresa.
- Reducir los ruidos de la comunicación interna de la redacción de Prensa Libre.
- Elaborar un manual de puestos y asignaciones de la redacción de Prensa Libre.

**Sinopsis del proyecto:** Los integrantes del departamento de Redacción de Prensa Libre consideraban que había problemas de comunicación interna, con base en ese diagnóstico se preparó un plan para hacer más fluida la comunicación, las acciones y resultados se presentan en el presente informe.

## **INTRODUCCIÓN**

La comunicación efectiva es uno de los pilares para el éxito de cualquier empresa y se hace de vital importancia cuando esta se trata de un medio de comunicación, pues muchas de las acciones que se toman tienen reflejo en la forma de trasladar las noticias al público. Para disminuir esos problemas de comunicación interna en el departamento de Redacción de Prensa Libre se hizo necesario crear estrategias de comunicación efectivas, que contribuyan al conocimiento de los puestos y funciones, pero también propiciar el sentido de pertenencia a la institución. El presente plan de comunicación interna para la redacción de Prensa Libre explica los aspectos que se tomaron en cuenta para la elaboración y desarrollo de la estrategia, así como los resultados obtenidos.

## **JUSTIFICACIÓN**

La comunicación interna del departamento de Redacción de Prensa Libre tenía algunos ruidos, sobre todo después de un rediseño de la organización que implicó grandes cambios para todos los integrantes.

Al efectuar el análisis diagnóstico de la redacción de Prensa Libre se observó que la mayoría de integrantes consideran que existen problemas en la comunicación interna y que esto perjudica su desempeño.

El proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado en la redacción de Prensa Libre tuvo el objetivo de reducir los ruidos de la comunicación de sus integrantes para potencializar sus fortalezas.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO**

#### **1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

##### 1.1.1 Objetivo General:

Detectar los problemas de comunicación interna en las distintas secciones de la redacción del periódico Prensa Libre, para determinar si estos influyen en la forma en que se trasladan las noticias a los seguidores.

##### 1.1.2 Objetivos Específicos:

- Evidenciar cuales son los mayores problemas que dificultan una efectiva comunicación interna en las secciones de la redacción de Prensa Libre.
- Determinar la influencia de la comunicación interna de la redacción de Prensa Libre en la forma de presentar las noticias a sus lectores.
- Presentar un plan para mejorar la comunicación interna en la redacción de Prensa Libre.

#### **1.2 LA INSTITUCIÓN – Prensa Libre, S.A.**

##### 1.2.1. Ubicación Geográfica

Las oficinas centrales de Prensa Libre S.A., están ubicadas en la 13 calle 9-31, zona 1. Guatemala, Guatemala. En el edificio de nueve niveles, se encuentran distribuidas las oficinas de redacción, gerencia financiera y gerencia de recursos humanos, departamentos de informática, mercadeo, ventas y publicidad.

### 1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

La empresa Prensa Libre S.A. tiene a su cargo diferentes publicaciones y su más reconocida producción es el matutino Prensa Libre, que además tiene integradas diferentes revistas y suplementos que son producidos en la empresa.

La firma se reserva la información de las alianzas estratégicas acordadas con diferentes socios comerciales que le han permitido posicionarse como el medio de circulación de mayor influencia política, tiene un tiraje de 130 mil ejemplares diarios y es distribuido en los 22 departamentos del país.

### 1.2.3. Antecedentes e Historia

Prensa Libre fue fundada el 20 de agosto de 1951 por Pedro Julio García, Álvaro Contreras Vélez, Salvador Girón Collier, Mario Sandoval Figueroa e Isidoro Zarco Alfasa.

En sus 66 años de existencia se ha consolidado como periódico de referencia tanto nacional como internacional. Siempre con frase sencilla pero ambiciosa: Trabajar por un "periodismo independiente, honrado y digno".

### 1.2.4 Departamentos o dependencias

La redacción está dirigida por una directora, Domenica Velásquez, y por la Mesa Central, que es donde se dan las directrices en la forma de cómo se va a tratar la información, agenda noticiosa y la coyuntura política.

La redacción está dividida en las mesa de trabajo de Actualidad, Ciudades, Deportes, Cultura, Tecnología, Buena Vida, Fotografía, Redes Sociales, Opinión y Web.

Cada sección debe generar su propio contenido tanto para la edición de papel como para las plataformas digitales y mantener así una constante actualización en las redes sociales y la página web.

#### 1.2.5. Misión

“Ser un periódico independiente, honrado y digno, que informa, orienta, educa y sirve a los guatemaltecos”.

#### 1.2.6. Visión

Ser la organización periodística líder en Centroamérica, con el compromiso de servir a la comunidad con principios que promueven la libertad, la justicia y la democracia,

#### 1.2.7. Objetivos Institucionales

La empresa promueve entre sus colaboradores sus principales valores: La honradez, la dignidad, el compromiso, el respeto, la honestidad, el servicio y la responsabilidad.

#### 1.2.8. Público objetivo

Prensa Libre en su edición impresa busca llegar a todos los guatemaltecos debido a la cobertura que tienen a nivel nacional. Tiene una influencia política y social en el país.

En la edición de internet [www.prensalibre.com](http://www.prensalibre.com) alcanza un público más extenso ya que no solo lo ven en Guatemala sino a nivel mundial. Su mayor nicho es Estados Unidos, donde se encuentra la mayor cantidad de guatemaltecos migrantes.



## 1.2 METODOLOGÍA

### 1.3.1. Descripción del Método.

“La investigación es relativamente sencilla, sumamente útil y se encuentra muy vinculada a lo cotidiano”, [1] (Hernández Sampieri, 2016).

Para elaborar el diagnóstico, en el presente trabajo de investigación se utilizó el método mixto de comunicación. Este método consiste en mezclar, de forma ordenada, los métodos cuantitativo y cualitativo.

El método cuantitativo consiste en la “recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” [2] (Hernández Sampieri, 2016). Mientras que el método cualitativo “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” [3] (Hernández Sampieri, 2016).

Como parte del método cualitativo, para el diagnóstico de comunicación interna de la Redacción de Prensa Libre se utilizaron entrevistas y encuestas, las primeras fueron entregadas a los tomadores de decisión, mientras que las encuestas las respondieron los reporteros de las diferentes áreas de la redacción del medio escrito.

La utilización de ambos métodos supone un mejor diagnóstico de la comunicación y se considera que son complementarios, pese a que “en el pasado se estimó que los enfoques cuantitativo y cualitativo era perspectivas opuestas, irreconciliables y que no debían mezclarse” [4] (Hernández Sampieri, 2016).

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

Los instrumentos de recolección utilizados para el diagnóstico de la comunicación interna de la redacción de Prensa Libre fueron:

- Observación
- Entrevista
- Encuesta

#### **Observación**

El proceso de observación en la redacción de Prensa Libre se efectuó entre el 25 de febrero y el 3 de marzo. El método consiste en la recolección de datos, a través del registro continuo y sistemático de las situaciones observables. “Según el filósofo inglés Francis Bacon, las distintas etapas del método científico son la observación (que permite analizar un fenómeno según se aparece ante la realidad).” [5] (Perez Porto y Gardey 2012). La observación podría ser, en este caso, uno de los principales instrumentos de investigación, pues a través de este se puede determinar si existe o no una comunicación interna de calidad, o, en su defecto, cuáles son los mayores ruidos que impiden este proceso.

Para aplicar el método se asistió a reuniones de sección y de Mesa Central de la redacción, con el objetivo de conocer cuáles son los ruidos de comunicación que se presentan. También se hicieron visitas a las áreas de trabajo de las diferentes secciones, con lo que se buscó establecer cuál es la dinámica de la comunicación durante la jornada.

#### **Entrevista**

La entrevista se define como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador), y otra (el entrevistado)” [6] (Hernández Sampieri, 2014). Las entrevistas son uno de los principales enfoques en la recogida de datos en la investigación cualitativa. [7] (Kvale 2011).

La importancia de la entrevista para el presente trabajo de investigación radica en poder conocer de viva voz los problemas a los que se enfrenta la redacción de Prensa Libre.

Para el diagnóstico de comunicación interna en la redacción de Prensa Libre se entrevistaron a encargados de la sección web, así como a editores de otras secciones.

### **Encuesta**

Arnau (1995) plantea cuatro etapas en el proceso de investigación por encuesta. En la primera se trazan los objetivos y se prepara el instrumento de recogida de información, en la segunda se trata de la planificación del muestreo y la recogida de datos y en la tercera se aplica el análisis e interpretación de la misma. [8].

En fenómenos sociales, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Basado en la descripción del cuestionario, “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. [9] (Bizquerra, 2003).

Para el diagnóstico de comunicación interna de la redacción de Prensa Libre se presentaron 10 preguntas a un mínimo de 35 reporteros, con la intención de determinar su grado de satisfacción en cuanto a la comunicación con sus jefes inmediatos. La encuesta tomará en cuenta que el cuestionario “debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”. [10] (Bizquerra, 2013).

“Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad”. [11] (Hernández Sampieri, 2014).

### 1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

ACTIVIDAD	MESES											
	Febrero				Marzo							
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Inscripción			17-feb									
Curso propedéutico												
Proceso de observación												
Recolección de información												
Entrevistas												
Diseño y aplicación de encuestas												
Elaboración del diagnóstico												
Entrega del diagnóstico												

Fuente: Elaboración propia.

## 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

### Ficha de las entrevistas

Se desarrollaron entrevista a profundidad a jefes de diferentes secciones Prensa Libre. Sergio Morales, editor de la sección de Ciudades; Axel Vicente, coordinador del área de Analíticas y Julio Román, editor de la sección de Radar, con el objetivo de conocer su percepción sobre la comunicación interna de la redacción y como esto se traduce en la entrega del producto final.

Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6
¿Cuál es el mayor problema de comunicación interna que hay en la redacción del Prensa Libre?	¿Cómo se trabaja a lo interno de la redacción para resolver esos problemas ?	¿Los problemas de comunicación interna tienen influencia en la forma de transmitir la información a los lectores? ¿De qué manera?	¿Cómo se planifica la publicación de una nota para la plataforma web?	¿Los periodistas tienen información clara y precisa sobre cómo elaborar las notas para la web?	¿Qué debería modificarse para que las notas que se escriben para la plataforma web sean más efectivas y lleguen a más seguidores ?

## **Resultado de las entrevistas**

Axel Vicente, coordinador el área de Analíticas de Prensa Libre considera que entre los problemas de comunicación interna se encuentra la falta de distribución de información que los reporteros obtienen de sus fuentes, por lo que esto influye en la presentación de noticias hacia los lectores. Además, considera que en ocasiones, la información que se da a los jefes de las secciones no llega a los reporteros.

Sergio Morales, editor de la sección de Ciudades señala que los problemas pueden generarse por la diversidad de directrices que se reciben por lo que regularmente se debe consultar más de una vez para tomar la decisión más apropiada. El editor destaca que una mala comunicación tiene que ver con la calidad de información; por ejemplo, si una nota se publica con las fuentes mínimas debido a que el reportero no informa que tiene los datos completos. También asegura que los editores y reporteros conocen sobre los aspectos mínimos que debe tener una nota que se escribe para la plataforma web, por lo que estos requerimientos deberían cumplirse sin contratiempos.

Julio Román, editor de la sección de Radar, aseguró que la mayoría de problemas de comunicación existen por el poco interés de reporteros para implementar nuevas metodologías, sobre todo en el proceso de creación de las notas para la plataforma web. El editor cree que los problemas de comunicación interna hacen que la información no llegue de forma adecuada al receptor, pues el enfoque noticioso planteado al principio de la planificación puede no ser el resultado final y enviar un mensaje equivocado. Para Román es necesario que exista más compromiso de parte de los autores de la noticia, para actualizarse en las herramientas nuevas y conocer a su audiencia.

### Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos

Pregunta	Encuentros	Disensos
¿Cuál es el mayor problema de comunicación interna que hay en la redacción del Prensa Libre?	Los tres entrevistados afirman que existen problemas de comunicación interna en Prensa Libre.	Uno de los entrevistados considera que el problema de comunicación interna se debe que hay órdenes distintas, otro considera que esto ocurre porque los reporteros no informan sobre lo recabado en sus fuentes.
¿Cómo se trabaja a lo interno de la redacción para resolver esos problemas?	Los tres entrevistados coinciden en que se debe acudir con los jefes inmediatos para resolver la situación.	
¿Los problemas de comunicación interna tienen influencia en la forma de transmitir la información a los lectores? ¿De qué manera?	Los tres entrevistados consideran que la forma en que se traslada la información a los lectores está influenciada por la comunicación interna.	

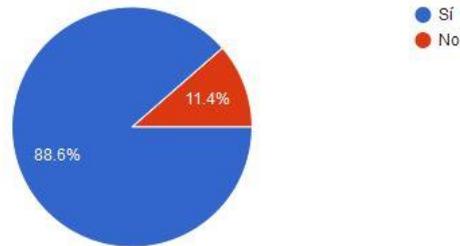
Fuente: Elaboración propia.

Pregunta	Encuentros	Disensos
¿Cómo se planifica la publicación de una nota para la plataforma web?	Los tres entrevistados coinciden en que la planificación depende de cada sección.	Uno de los entrevistados considera que el proceso de planificación no es extenso, los otros dos enumeran una serie de pasos.
¿Los periodistas tienen información clara y precisa sobre cómo elaborar las notas para la web?		Uno de los entrevistados considera que se requiere más capacitación a los reporteros, mientras que los otros dos afirman que esto se hace de forma constante y el problema está en la falta de interés.
¿Qué debería modificarse para que las notas que se escriben para la plataforma web sean más efectivas y lleguen a más seguidores?		Uno de los entrevistados considera que se requiere más capacitación al personal, los otros dos piensan que se trata de falta de compromiso de los reporteros.

Fuente: Elaboración propia.

### 1.4.1. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

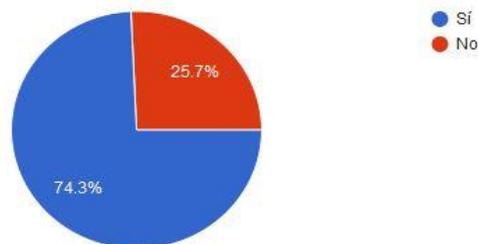
- ¿Hay mala comunicación interna en la redacción de Prensa Libre?



Fuente: Elaboración propia

El 86.6 por ciento de los entrevistados considera que existe una mala comunicación interna en la redacción de Prensa Libre, mientras que el restante 11.4 por ciento opina que no hay problemas a lo interno del periódico.

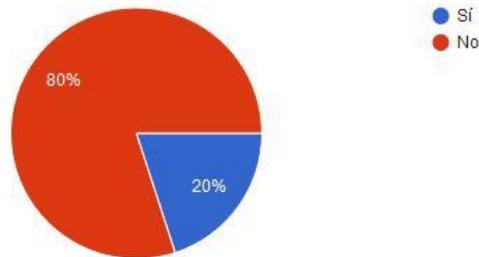
- ¿Cree que los problemas de comunicación interna en la redacción de Prensa Libre influyen en la forma de dar la información al lector?



Fuente: Elaboración propia

El 74.3 por ciento de los encuestados cree que los problemas de comunicación que tiene la redacción de Prensa Libre influyen en el traslado de información a los lectores. La cuarta parte de ellos, es decir el 25.7 por ciento, opina que el problema interno de comunicación no tiene influencia en la entrega de la información.

- ¿Los jefes de redacción se preocupan por resolver los problemas de comunicación interna?



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta, la mayoría de encuestados, el 80 por ciento, considera que los encargados de la redacción no se preocupan por resolver los problemas de comunicación interna de Prensa Libre. Otro 20 cree lo contrario.

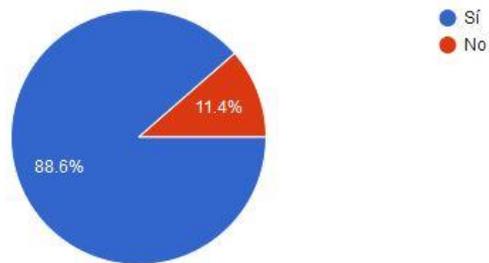
- ¿Mejorar la comunicación interna de la redacción de Prensa Libre le daría ventajas para efectuar su labor como periodista?



Fuente: Elaboración propia

Todos los encuestados consideran que es importante mejorar la comunicación interna de la redacción de prensa libre, pues esto les daría ventajas para su labor como periodistas.

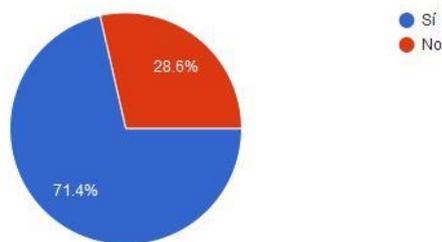
- ¿Se le ha informado sobre la importancia que tiene para el medio la elaboración de noticias para la plataforma web?



Fuente: Elaboración propia

El 88.6 por ciento de los encuestados dice tener información previa sobre la importancia que tiene para Prensa Libre la elaboración de notas web. Otro 11.4 por ciento asegura que no se le ha informado al respecto.

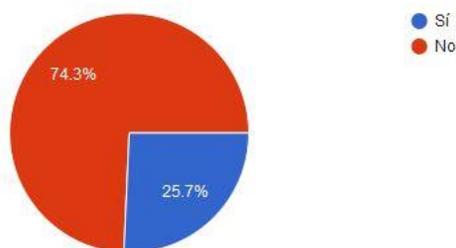
- ¿Conoce usted que elementos debe tener una nota web para convertirse en la más leída?



Fuente: Elaboración propia

El 71.4 por ciento de los encuestados cree que posee los conocimientos sobre los elementos que integran una nota web para que se convierta en la más leída. Otro 28.6 por ciento considera que desconoce esta forma de elaborar noticias para la web.

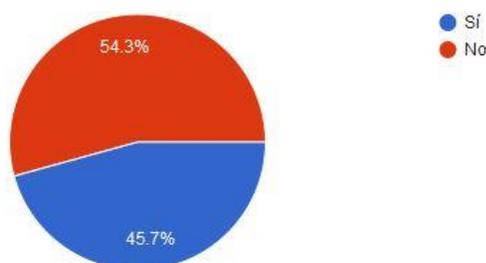
- ¿Se han hecho talleres o cursos para unificar los criterios de las notas web para que se conviertan en las más leídas?



Fuente: Elaboración propia

El 74.3 por ciento de las respuestas señalan que no se han efectuado talleres o capacitaciones para informar y unificar los elementos de las notas web. Otro 25.7 por ciento informa que si ha sido capacitado

- ¿Tiene usted todas las herramientas de trabajo necesarias para elaborar una nota web que llegue a muchos lectores?



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta más de la mitad de los integrantes de la redacción de prensa libre, el 54.3 por ciento, estima que no tiene todas las herramientas de trabajo necesarias para poder elaborar notas web que sean muy leídas. El otro 45.7 por ciento cree que si tiene todos los implementos de trabajo necesarios.

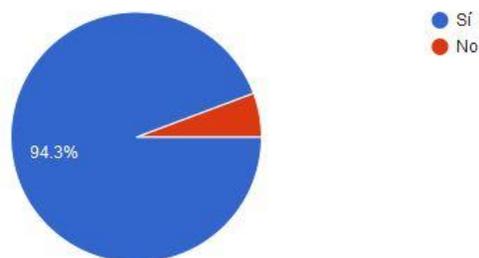
- ¿Le gustaría recibir cursos de capacitación para mejorar la forma de elaborar notas para la web?



Fuente: Elaboración propia

El 97.1 por ciento de los encuestados está dispuesto a participar en talleres o cursos de capacitación que tengan el objetivo de mejorar la forma de elaborar las noticias que se redactan para la plataforma web. Solo el 2.9 por ciento contestó de forma negativa.

- ¿Le gustaría participar en actividades para mejorar la comunicación interna de la redacción de Prensa Libre?



Fuente: Elaboración propia

Respecto a actividades que mejoren la comunicación interna en la redacción de Prensa Libre, el 94.3 por ciento de los encuestados dice estar dispuesto a participar, solo el 5.7 de los participantes responde de forma negativa.

## **1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN**

### **1.5.1. Fortalezas**

- Los reporteros de la redacción de Prensa Libre están interesados en mejorar la comunicación interna.
- Hay conocimiento de editores y jefes de la redacción sobre la importancia de mejorar la comunicación interna.

### **1.5.2. Oportunidades**

- Las reuniones que se efectúan para analizar contenidos pueden ser aprovechadas para abordar el tema de la comunicación interna.
- Hay colaboración de las autoridades de la redacción de Prensa Libre para hacer la investigación.

### **1.5.3. Debilidades**

- Durante el proceso de observación no se abarcó por completo todas las secciones de la redacción de Prensa Libre.
- No todos los integrantes de la redacción se mostraron dispuestos a responder la entrevista y los cuestionarios.

### **1.5.4. Amenazas**

- Algunos de los colaboradores de la institución no están dispuestos a revelar su conocimiento sobre la elaboración de las noticias que se publican en la plataforma web.
- Los integrantes de la redacción de Prensa Libre, en especial en el área web, parecen estar más distanciados que el resto de periodistas.

## **CAPITULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES**

En los años 2015 y 2016 se evaluó el clima laboral del periódico Prensa Libre en todas sus áreas, con el objetivo de que la empresa obtenga un reconocimiento como Great Place to Work.

Para la evaluación se socializó la Encuesta Clima, la cual fue respondida de forma electrónica y consistió en una autoevaluación, evaluación a por lo menos cinco de sus compañeros y también a uno o dos de sus superiores.

La encuesta busca información acerca de la percepción de los trabajadores en cuanto a la empresa en general, pero también en el área específica en la que cada uno labora, lo que permitió determinar que, aunque los integrantes de la redacción consideran que Prensa Libre es una buena empresa para trabajar, hay ciertos aspectos de la comunicación interna de la redacción que los desmotivan.

Los resultados de estas encuestas mejoraron para la empresa en general del 2015 al 2016, pues la satisfacción subió del 61 al 73 por ciento, pero en el área de redacción el resultado fue de 77 a 78 por ciento de satisfacción, lo que indica que durante un año no se efectuaron estrategias específicas para mejorar el clima laboral.

Según la Encuesta Clima 2016, el 79 por ciento de los encuestados refiere que el área de Redacción “es un excelente lugar para trabajar”, mientras que el 21 por ciento restante señala que no es así. La evaluación también permitió evidenciar en la redacción, las mujeres son las más insatisfechas, con el 40 por ciento, y que el sentido de familia en esta área, es decir la percepción de compañerismo y de colaboración es del 76 por ciento, algo que el departamento de Recursos Humanos de Prensa Libre considera “bajo”.

El departamento de Recursos Humanos de Prensa Libre, reveló que luego de obtener los resultados de la Encuesta Clima, se efectuaron talleres con los jefes de departamento, para elaborar una hoja de ruta para mejorar los resultados en su área; sin embargo, del departamento de Redacción, de 12 personas responsables solo dos asistieron dos al taller, lo que impidió que se creara el plan para mejorar el clima laboral en esta área. El tiempo que se maneja en la redacción, podría ser un factor determinante para dicha participación.

## **2.2. Objetivos de comunicación**

### **2.2.1. Objetivo general**

Mejorar el nivel de comunicación interna de la redacción de Prensa Libre y con ello el trabajo en equipo.

### **2.2.2. Objetivos específicos**

- Crear canales efectivos de comunicación interna para la sección de Redacción de Prensa Libre.
- Incrementar la percepción del sentido de pertenencia de los trabajadores de la sección de Redacción de Prensa Libre a través de la comunicación.
- Optimizar las herramientas de comunicación interna que ya existen en la sección de Redacción de Prensa Libre.

## **2.3. Público objetivo**

El público objetivo del presente Plan de Comunicación es interno. Se refiere a los periodistas que trabajan en la sección de Redacción de Prensa Libre. Se busca afectar tanto a los integrantes de la Mesa Central, como a los jefes de mesa, editores y reporteros de las distintas secciones (Actualidad, Ciudades, Deportes, Buena Vida, Datos, Hub Digital, Fotografía, Hemeroteca, Diseño, Arte y Estilo). Son 118 personas en total.

## **2.4. Mensaje**

***“Lo que no se comunica no existe”***, Gabriel García Márquez.

Esta frase se utilizará durante la implementación de todas las acciones del plan de Comunicación interna de la Redacción de Prensa Libre.

## **2.5. Estrategia**

Se implementará una estrategia de comunicación con cuatro acciones enfocadas a un cambio de comportamiento en las formas de convivencia y también en lo operativo de los reporteros, editores y jefes de mesa del departamento de Redacción de Prensa Libre.

## **2.6. Acciones de comunicación**

- Talleres de reforzamiento de valores institucionales.
- Actividad de premiación para reforzamiento de valores institucionales.
- Charla Vivir a Colores.
- Difusión de resumen de manual de organización de la redacción de Prensa Libre.

### Acción 1 Talleres de Reforzamiento de Valores institucionales

Campaña de comunicación	Para crear un sentido de pertenencia
Problema	Falta de sentido de pertenencia en los integrantes de la Redacción.
Producto	Talleres de reforzamiento sobre trabajo en equipo y valores de la empresa. Se recordará o informará, en el caso de los integrantes nuevos, sobre los tres valores de Prensa Libre: Honradez, Responsabilidad y Servicio.
Objetivo comunicacional	Informar sobre la importancia de la comunicación interna en un equipo de trabajo y fijar los valores de Prensa Libre.
Tipo de mensaje	Inductivo
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Presencial

#### Actividad estimada

Días	15, 16 y 20 de junio del 2017
Hora	15.00 horas y 16.00 horas
Lugar	Salón 2, Recursos Humanos y salón grande, Redacción, Prensa Libre.
Expositor	Coordinador de Bienestar / Recursos Humanos / Prensa Libre
Charla	Talleres de valores institucionales

## Acción 2 Premiación para reforzamiento de valores institucionales

Campaña de comunicación	Para crear un sentido de pertenencia
Problema	Falta de sentido de pertenencia en los integrantes de la Redacción de Prensa Libre
Producto	Reconocimiento simbólico que refuercen la importancia del trabajo en equipo y valores de la empresa que será entregado a los integrantes de la redacción que demuestren ponerlos en práctica.
Objetivo comunicacional	Fijar los valores de Prensa Libre.
Tipo de mensaje	Inductivo
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Físico

### Actividad estimada

Actividad	Objetivo	Incentivo
Durante una semana se observará a los integrantes de la redacción, para identificar la puesta en práctica de los valores de Prensa Libre. Ellos mismos elegirán a tres ganadores.	Reconocer la puesta en práctica de los valores institucionales y el trabajo en equipo.	Darles un reconocimiento simbólico que consiste en un vaso térmico, un el valor que se puso en práctica.

### Acción 3 Charla Vivir a Colores

Campaña de comunicación	Para examinar a lo interno la capacidad de manejar los problemas durante el trabajo en equipo.
Problema	La comunicación intrapersonal y la forma en que esta se maneja influye en el trabajo en equipo.
Producto	Charla con la conferencista Tuti Furlán.
Objetivo comunicacional	Informar sobre la importancia de la comunicación intrapersonal y como esta influye en el trabajo en equipo.
Tipo de mensaje	Inductivo
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Presencial

#### Actividad estimada

Día	18 de julio del 2017
Hora	12.00 horas
Lugar	Área de Despacho, Taller Prensa Libre.
Expositor	Conferencista Tuti Furlán
Charla	Vivir a Colores, comunicación intrapersonal

#### **Acción 4 Difusión del manual de organización de la redacción**

Campaña de comunicación	Para conocer la nueva estructura y funciones en el departamento de Redacción.
Problema	Desconocimiento de las asignaciones que cada uno debe cumplir en la redacción.
Producto	Una impresión del resumen del manual y difusión electrónica.
Objetivo comunicacional	Reforzar el conocimiento de los puestos y asignaciones que cada uno tiene en la redacción de Prensa Libre.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Interno
Medio de difusión	Electrónico y físico

- Facilitador del Manual: Doménica Velásquez, directora editorial de Prensa Libre.
- Entrega: El documento impreso será entregado a la Mesa Central, que es la coordinadora de todas las mesas de contenido. La distribución electrónica se hará a los correos institucionales de cada uno de los reporteros, editores y jefes de mesa de las distintas secciones de la redacción.
- Contenido: El documento impreso consistirá en un resumen del manual de puestos de la redacción, incluirá el organigrama del departamento, los productos que ofrece Prensa Libre, el flujo de trabajo y los elementos que se toman en cuenta para la evaluación del cumplimiento de metas de cada puesto de trabajo.
- Tiraje: Un documento impreso y correos electrónicos a los integrantes de la redacción de Prensa Libre.

## Correos electrónicos

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Correo electrónico</b>
Doménica Velásquez	Directora	dvelasquez@prensalibre.com.gt
Antonio Barrios	Jefe de Mesa Central	abarrios@prensalibre.com.gt
Claudia Acuña	Jefe de mesa Ciudades	cacuna@prensalibre.com.gt
Sergio Morales	Editor Ciudades	smorales@prensalibre.com.gt
Maricela Herrera	Jefe de mesa Actualidad	mherrera@prensalibre.com.gt
Alex Rojas	Editor Actualidad	arojas@prensalibre.com.gt
Claudia Castro	Jefe de mesa Deportes	ccastro@prensalibre.com.gt
Eddy Recinos	Editor Deportes	erecinos@prensalibre.com.gt
Antonio Jimenez	Jefe de Fotografía	jimenez@prensalibre.com.gt
Rosana Rojas	Jefe de Infografía	rrojas@prensalibre.com.gt
David Gil	Jefe de Diseño	dgil@prensalibre.com.gt
Isaac Ramírez	Jefe de Hemeroteca	iramirez@prensalibre.com.gt
Irving Escobar	Editor Web	iescobar@prensalibre.com.gt
Manuel Hernández	Reportero	mdhernandez@prensalibre.com.gt
Glenda Sánchez	Reportero	gsánchez@prensalibre.com.gt
Yanira Alvizurez	Reportero	yalvizurez@prensalibre.com.gt
Roni Pocón	Reportero	rpocon@prensalibre.com.gt
Gloria Cabrera	Reportero	gcabrera@prensalibre.com.gt
Beatriz Tercero	Reportero	mtercero@prensalibre.com.gt
Geovanni Contreras	Reportero	jcontreras@prensalibre.com.gt
Edwin Fajardo	Reportero	efajardo@prensalibre.com.gt
Josué León	Reportero	jleon@prensalibre.com.gt

## CAPITULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“Plan de Comunicación Interna para la Redacción de Prensa Libre”

##### 3.1.1 Financiamiento

El 56 por ciento de los gastos fueron asumidos por la epesista, el 37 por ciento fue patrocinado y el siete por ciento restante lo proporcionó la empresa Prensa Libre.

##### 3.1.2 Presupuesto

CANTIDAD	DETALLE	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	FINANCIAMIENTO
1	Asesoría de comunicación	Q5,000	Q5,000	Epesista
1	Facilitador para taller de reforzamiento de valores institucionales	Q5,000	Q5,000	Patrocinio
1	Facilitador para charla Vivir a Colores	Q2,500	Q2,500	Epesista
2	Refrigerio para taller y charla	Q253	Q506	Empresa
3	Kits de regalo para premiación (un vaso térmico y reconocimiento)	Q100	Q300	Empresa
1	Impresión del resumen del manual de estructura y funciones	Q200	Q200	Epesista
		<b>Total proyecto</b>	<b>Q13,506</b>	<b>Q13,506</b>

Fuente: Elaboración propia.

### 3.1.3 Beneficiarios

Beneficiarios primarios: El equipo de redacción de Prensa Libre

Beneficiarios secundarios: Equipo de Recursos Humanos de Prensa Libre y lectores.

Beneficiarios	Beneficio
Equipo de redacción de Prensa Libre	El beneficio principal va dirigido a este grupo ya que reducir los ruidos de la comunicación les permitirá efectuar un trabajo más coordinado y de mejor calidad.
Recursos Humanos y lectores	El beneficio secundario se dirige a: Departamento de Recursos Humanos, pues se contribuye con el reforzamiento de los valores institucionales. Lectores, pues la mayoría de integrantes de la redacción de Prensa Libre considera que la mala comunicación interna afecta el trabajo que se presenta al público.

### 3.1.4 Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Doménica Velásquez	Directora editorial de Prensa Libre	Autorización para trabajar el EPS y revisión de las acciones del plan de comunicación.
Isaac Ramírez	Jefe Hemeroteca	Asesoría y apoyo en el diseño de la estrategia de comunicación corporativa.
Marina Oliva	Jefa de Bienestar, Recursos Humanos	Apoyo con los talleres de reforzamiento de valores institucionales e insumos para la charla. Gestión de los reconocimientos.
Tuti Furlán	Conferencista	Conferencia Vivir a Colores para los integrantes de la redacción de Prensa Libre.
Andrea Orozco	Epesista	Asesoría de comunicación interna.

### 3.1.5 Área geográfica de acción

Prensa Libre S.A 13 calle 9-31 zona 1, Guatemala.

## **3.2 ESTRATEGIA**

Las acciones van enfocadas a informar y reforzar los valores institucionales de la empresa, con el objetivo de crear una atmosfera con sentido de pertenencia

### **3.2.1 Objetivo comunicacional**

Informar sobre la importancia de la comunicación interna en un equipo de trabajo y fijar los valores de Prensa Libre. Aclarar los puestos y funciones de cada integrante de la redacción.

### **3.2.2 Descripción**

Se efectuaron talleres para los integrantes de la redacción, con apoyo de Recursos Humanos, para fijar los valores de Prensa Libre. Se reconoció a tres integrantes de la redacción como representantes de los valores institucionales. Se impartió además una charla titulada Vivir a Colores, con el objetivo de examinarse a lo interno y reconocer aspectos que dificultan el trabajo en equipo. Se entregó un manual de puestos y funciones de la redacción.

### **3.2.3 Acciones desarrolladas**

- a) Taller para reforzamiento de valores institucionales.
- b) Reconocimiento a quienes ponen en práctica los valores institucionales de Prensa Libre.
- c) Charla Vivir a Colores ofrecida por la conferencista Tuti Furlán.
- d) Elaboración y difusión del resumen del Manual de Organización de la redacción de Prensa Libre.

### 3.2.4 Imágenes

#### a) Taller para reforzamiento de valores institucionales.

Los días 15, 16 y 20 de junio, los integrantes de la redacción de Prensa Libre acudieron a talleres impartidos por la jefa de Bienestar y Desarrollo de Recursos Humanos de la institución. Allí se reforzaron los valores institucionales: Responsabilidad, Honradez y Servicio.



Epesista Andrea Orozco da la bienvenida a los talleres para reforzamiento de valores institucionales de Prensa Libre. – Junio 2017.



Marina Oliva, jefa de Bienestar y Desarrollo del departamento de Recursos Humanos de Prensa Libre, interactúa con los miembros de la redacción que participan en los talleres de reforzamiento de valores institucionales. – Junio 2017.



Primer grupo de integrantes de la redacción de Prensa Libre que participan en talleres para reforzamiento de valores institucionales organizados por la epesista Andrea Orozco. –Junio 2017



Primer grupo de integrantes de la redacción de Prensa Libre participan en talleres para reforzamiento de valores institucionales organizados por la epesista Andrea Orozco. –Junio 2017.



Segundo grupo de integrantes de la redacción de Prensa Libre que participan en talleres para reforzamiento de valores institucionales organizados por la epesista Andrea Orozco. –Junio 2017.



Segundo grupo de integrantes de la redacción de Prensa Libre que participan en talleres para reforzamiento de valores institucionales organizados por la epesista Andrea Orozco. –Junio 2017.



Tercer grupo de integrantes de la redacción de Prensa Libre que participan en talleres para reforzamiento de valores institucionales organizados por la epesista Andrea Orozco. –Junio 2017.



Tercer grupo de integrantes de la redacción de Prensa Libre que participan en talleres para reforzamiento de valores institucionales organizados por la epesista Andrea Orozco. –Junio 2017.



Cuarto grupo de integrantes de la redacción de Prensa Libre que participan en talleres para reforzamiento de valores institucionales organizados por la epesista Andrea Orozco. –Junio 2017.



Cuarto grupo de integrantes de la redacción de Prensa Libre que participan en talleres para reforzamiento de valores institucionales organizados por la epesista Andrea Orozco. –Junio 2017.

b) Reconocimiento a quienes ponen en práctica los valores institucionales.

Del 21 al 23 de junio, los integrantes de la redacción de Prensa Libre hicieron votaciones para elegir al compañero que más pone en práctica los valores institucionales. La premiación se llevó a cabo el 26 de junio.



Epesista Andrea Orozco durante la entrega de reconocimientos a los integrantes de la redacción de Prensa Libre que ponen en práctica los valores institucionales. –Junio 2017.



Doménica Velásquez, directora editorial de Prensa Libre, felicita a Sandra Vi, reportera de la sección de Buena Vida, quien resultó ganadora de un premio por desarrollar el valor de la Honradez, actividad desarrollada por la epesista Andrea Orozco. -Junio 2017

c) Charla Vivir a Colores ofrecida por la conferencista Tuti Furlán.

El 18 de julio, a las 12.00 horas, se desarrolló una actividad con la conferencista Tuti Furlán. La charla titulada Vivir a Colores tenía el objetivo de analizar la comunicación intrapersonal para mejorar la interpersonal. La actividad se desarrolló en el área de Despacho de Producción.



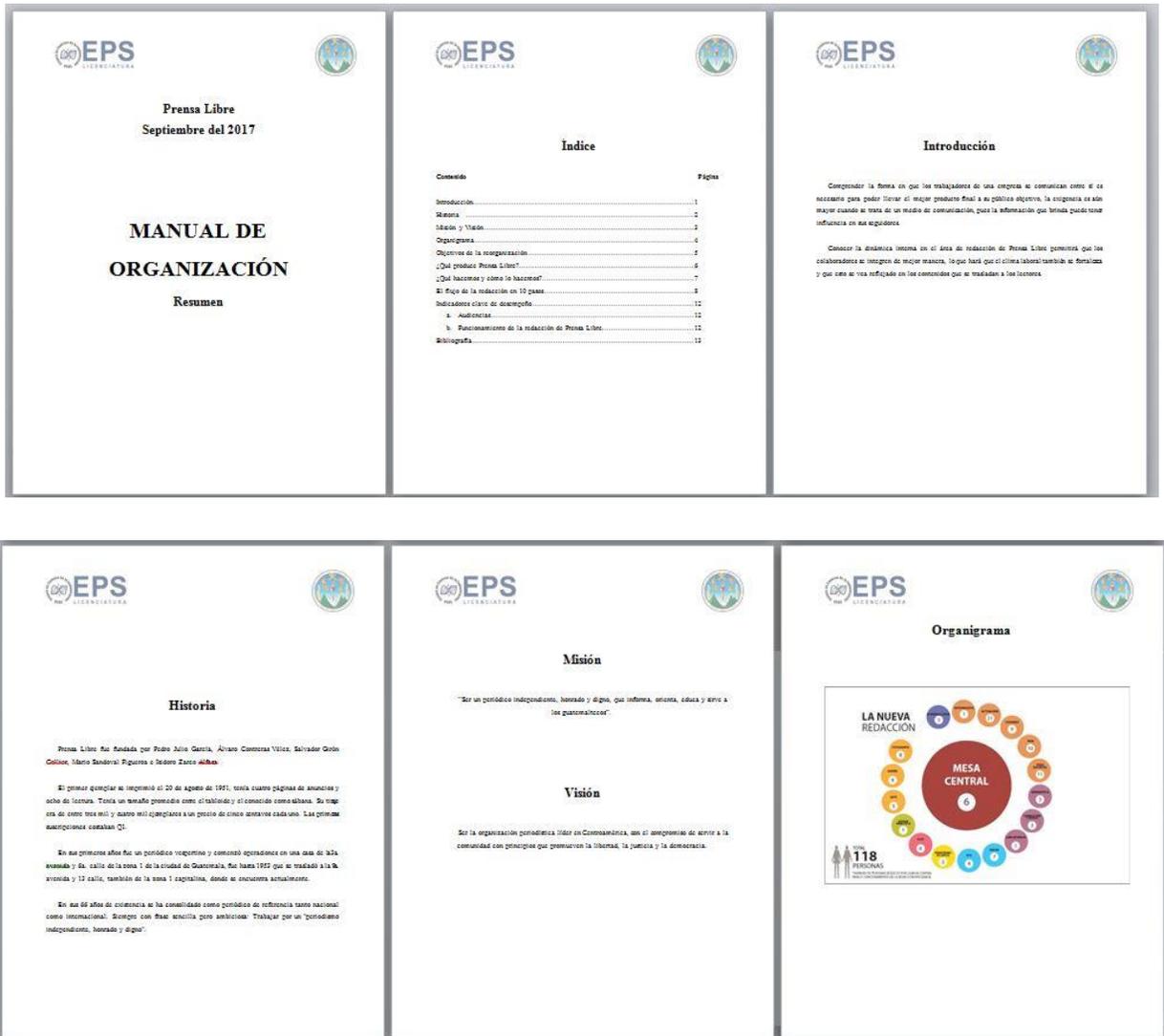
Miembros de la redacción de Prensa Libre asisten a la charla Vivir a Colores, con la conferencista Tuti Furlán, evento organizado por la epesista Andrea Orozco. –Julio 2017.



Miembros de la redacción de Prensa Libre asisten a la charla Vivir a Colores, con la conferencista Tuti Furlán, evento organizado por la epesista Andrea Orozco. –Julio 2017.

d) Elaboración y difusión del resumen del Manual de Organización de la redacción de Prensa Libre.

Para que todo el personal de la redacción tenga conocimiento de los procesos y funciones que se realizan se hizo un resumen del Manual de Organización de la Redacción de Prensa Libre.



**Objetivos de la reorganización**

- Prensa Libre debe estar para afianzar su posición de liderazgo en Guatemala en la distribución de contenido digital multimedia e impresos en todas las plataformas.
- Prensa Libre necesita servir a las audiencias de mundo con la evolución de sus hábitos de consumo, a todo hora, en todas sus plataformas.
- Los cambios llevados a Prensa Libre a ser una compañía de creación de contenido multimedia, multigeografía y contenido en la audiencia.
- El cine garantizará máxima precisión de liderazgo de Prensa Libre en la industria, un independencia y credibilidad periodística.

**¿Qué produce Prensa Libre?**

El contenido que produce Prensa Libre cubre una amplia variedad, desde la información hasta el entretenimiento.

- **Reseñas y noticias breves** que se presentan en las plataformas digitales.
- **Actualizaciones** de noticias y actualizaciones de las tendencias que se dirigen a la larga del día para servir a las necesidades informativas a través de canales o a la vez.
- **Video** de noticias y contenido original para el día y la semana siguiente.
- **Artículos** de noticias y opinión que se publican en los días siguientes.
- **Investigación** periodística que genera contenido único y de importancia. El contenido varía para el lector, pero también muy presente en las plataformas digitales.
- **Contenido interactivo** que permite a los usuarios interactuar con el contenido multimedia para ver y compartir contenido en papel.
- **Social**: Contenido que se presenta a su presentación a través del uso de las redes sociales para permitir la participación de la audiencia en la recolección y análisis de datos e información importante.
- **Nuevas historias** de géneros digitales, especiales multimedia, guiones cinematográficos, video y audio, visualización de datos.
- **Periodismo de datos**: Recopilación, análisis e interpretación de datos que sustentan historias que de otro modo, serían difíciles de contar.
- **Contenido personal**: Contenido a largo plazo sobre temas especiales, series, columnas, artículos, historias de datos, historias que pueden ser desarrolladas con más tiempo del habitual.

**¿Qué hacemos y cómo lo hacemos?**

Tipo de contenido	¿Quién?	¿Qué?	¿Cómo?
Información	¿Quién? ¿Qué?	¿Qué? ¿Cómo?	¿Cómo? ¿Qué? ¿Cómo?
Reseñas	¿Quién? ¿Qué?	¿Qué? ¿Cómo?	¿Cómo? ¿Qué? ¿Cómo?
Contenido	¿Quién? ¿Qué?	¿Qué? ¿Cómo?	¿Cómo? ¿Qué? ¿Cómo?
Aplicación	¿Quién? ¿Qué?	¿Qué? ¿Cómo?	¿Cómo? ¿Qué? ¿Cómo?
Contenido interactivo	¿Quién? ¿Qué?	¿Qué? ¿Cómo?	¿Cómo? ¿Qué? ¿Cómo?

**El flujo de la redacción en 10 pasos**

Paso	¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?
1	¿Qué sucede en la redacción?	Toda la redacción	• Los periodistas hacen listas para las plataformas. • La lista Control tiene la última palabra respecto a qué se publica y en qué.
2	¿Quién coordina la agenda global?	Editor y coordinador de mesa de contenidos	• Después de aprobar la lista, el editor y el coordinador de la mesa de contenidos coordinan la agenda. • Editor y coordinador de mesa de contenidos, mesa Digital.
3	¿Se asignan los planes a lo largo del día?	Editor y coordinador de mesa de contenidos, mesa Digital	• Editor y coordinador de mesa de contenidos, mesa Digital coordinan con el mesa Digital para asignar y reasignar planes a lo largo del día.

Paso	¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?
1	¿Qué sucede en la redacción?	Toda la redacción	• Cada mesa de mesa de contenidos. • La lista Control tiene la última palabra respecto a qué se publica y en qué.
2	¿Quién coordina la agenda global?	Editor y coordinador de mesa de contenidos	• Después de aprobar la lista, el editor y el coordinador de la mesa de contenidos coordinan la agenda. • Editor y coordinador de mesa de contenidos, mesa Digital.
3	¿Se asignan los planes a lo largo del día?	Editor y coordinador de mesa de contenidos, mesa Digital	• Editor y coordinador de mesa de contenidos, mesa Digital coordinan con el mesa Digital para asignar y reasignar planes a lo largo del día.

Paso	¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?
1	¿Qué sucede en la redacción?	Toda la redacción	• Cada mesa de mesa de contenidos. • La lista Control tiene la última palabra respecto a qué se publica y en qué.
2	¿Quién coordina la agenda global?	Editor y coordinador de mesa de contenidos	• Después de aprobar la lista, el editor y el coordinador de la mesa de contenidos coordinan la agenda. • Editor y coordinador de mesa de contenidos, mesa Digital.
3	¿Se asignan los planes a lo largo del día?	Editor y coordinador de mesa de contenidos, mesa Digital	• Editor y coordinador de mesa de contenidos, mesa Digital coordinan con el mesa Digital para asignar y reasignar planes a lo largo del día.

Paso	¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?
10	¿Qué sucede en la redacción?	Editor y coordinador de mesa de contenidos, mesa Digital	• La primera edición del contenido de mesa de contenidos. • El editor es el responsable de la edición del contenido. • En el caso de contenido multimedia, los editores de mesa de contenidos coordinan con el mesa Digital para asignar y reasignar planes a lo largo del día. • Editor y coordinador de mesa de contenidos, mesa Digital coordinan con el mesa Digital para asignar y reasignar planes a lo largo del día.

**Indicadores clave de desempeño (KPIs)**

Además de la planificación mensual, la buena gestión de la redacción requiere la realización inteligente y constante de métricas que demuestran el desempeño en función de los indicadores clave de desempeño (KPI) por sus siglas en inglés.

**A. Asistencia:**

- Circulación (impreso)
- Lectura (impreso)
- Descargas de archivos
- Duración de las vistas
- Páginas por vista
- Presencia de sistema
- Votos compartidos y acciones (e-mail, lista, servicios)
- Profundidad de lectura (comentarios)
- Aprovechamiento de la redacción
- Cantidad de comentarios por historia
- Impacto en redes sociales (likes de Facebook, likes en Facebook, shares y Retweets en Twitter, retweets, enlaces a nuestro contenido, comentarios en el blog, amigos en Instagram, suscriptores de YouTube)

**B. Funcionamiento de la redacción de Prensa Libre:**

- Cumplimiento de los cronogramas
- Número y calidad de historias publicadas
- Número y calidad de videos publicados
- Número y calidad de fotografías publicadas

**Bibliografía**

- **Strategic Media Consulting Group** (2016) Manual de Organización Prensa Libre, Guatemala.

### 3.3 Conograma de actividades

MES	JUNIO				JULIO			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
ACTIVIDAD								
Charla de reforzamiento de valores								
Premiación valores								
Charla Vivir a Colores								
Elaborar resumen de Manual de Estructura y Funciones								
Entrega y distribución del Manual de Estructura y Funciones								

Fuente: Elaboración propia

### 3.4 Control y seguimiento

Acciones	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Talleres para reforzamiento de valores institucionales	De los 118 integrantes de la redacción 95 acudieron a los talleres.	“Es importante sentirnos parte de la empresa”. Sergio Morales, editor de la mesa de Ciudades.
Reconocimiento	De los 118 integrantes de la redacción 90 participaron en las votaciones	“Que bueno que se reconozca el trabajo que hacemos”. Beatriz Tercero, reportera del Hub Digital.
Charla Vivir a Colores	De los 118 integrantes de la redacción 50 participaron en la charla.	“Esperamos tener más actividades como esta”. Doménica Velásquez, directora editorial de Prensa Libre.
Manual de puestos y funciones	De los 118 integrantes de la redacción 118 tuvieron acceso al manual	“Nos va a ayudar a tener claros los procesos”. Roni Pocón, líder digital de la mesa de Actualidad.

## **CONCLUSIONES**

- Los integrantes del departamento de Redacción de Prensa Libre están conscientes de la debilidad en la comunicación interna de esa área.
- Para la mayoría de miembros de la redacción de Prensa Libre, las deficiencias en la comunicación interna tienen una repercusión en la forma en que se traslada la información a los usuarios.
- Las actividades para reforzar el sentido de pertenencia de los colaboradores fueron aceptadas por la mayoría de participantes.
- Hay interés del equipo de la redacción en superar las barreras de comunicación interna.

## **RECOMENDACIONES**

- Continuar con el trabajo de reforzamiento de valores institucionales, en especial para aquellos que son nuevos en el equipo de trabajo.
- Procurar la socialización recurrente del manual de puestos y funciones de la redacción de Prensa Libre.
- Encontrar formas de acercar al grupo para su mejor integración, las celebraciones de cumpleaños que se hacen cada mes son un buen ejemplo.
- Propiciar espacios de encuentro entre los reporteros y jefes inmediatos, para acortar las distancias entre ambos grupos.

## GLOSARIO

1. **Asesoría:** Individuo que se especializa en una materia y sobre la misma brinda consejos a otras personas.
2. **Barreras de comunicación:** Obstáculos que puedan surgir durante el proceso comunicativo y que impiden que el mensaje se interprete correctamente por el receptor.
3. **Beneficiario:** Que obtiene beneficio o provecho de determinada cosa.
4. **Clima laboral:** Conjunto de condiciones que caracterizan la situación o la circunstancia que rodea a una persona en su área de trabajo.
5. **Comunicación interna:** Acción y resultado de comunicar o comunicarse. Trato entre las personas.
6. **Deficiencias:** Cualquier elemento, cosa o situación que no sea perfecta o que posea algún tipo de imperfección, carencia o defecto.
7. **Editor:** Persona que prepara un texto para publicarlo.
8. **Encuesta clima:** Encuesta que permite analizar la percepción y el grado de satisfacción y comodidad de los empleados de una organización.
9. **EPS:** Ejercicio Profesional Supervisado.
10. **Estrategia:** Técnica y conjunto de actividades destinadas a conseguir un objetivo.
11. **Facilitador:** Una persona que ayuda a un grupo a entender objetivos comunes y contribuye a crear un plan para alcanzarlos.
12. **Financiamiento:** Aportar el dinero necesario para una empresa, proyecto u otra actividad.
13. **Funciones:** Actividad propia de alguien o algo.
14. **Great Place to Work:** Empresa de investigación, asesoría y capacitación que asiste a las empresas para mantener un ambiente laboral de confianza y desarrollo.
15. **Honradez:** Valor moral y característica que define a una persona que obra con rectitud.

16. **Manual:** Libro que recoge lo esencial o básico de una materia.
17. **Mesa Central:** Equipo coordinador de la redacción de Prensa Libre.
18. **Mesa de contenido:** Equipos que trabajan en las diferentes secciones de la redacción de Prensa Libre.
19. **Organigrama:** Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.
20. **Presupuesto:** Cálculo anticipado de los ingresos y gastos de un proyecto.
21. **Proyecto:** Idea de una cosa que se piensa hacer y para la cual se establece un modo determinado y conjunto de medios necesarios.
22. **Puestos:** Sitio o espacio que ocupa una persona o cosa.
23. **Recursos Humanos:** Oficina de apoyo cuyo objetivo fundamental es administrar el sistema de normas especiales de personal y régimen de previsión social de los trabajadores.
24. **Redacción:** Lugar u oficina donde se redacta. Conjunto de redactores de una publicación.
25. **Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las obligaciones o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo.
26. **Sección web:** Equipo de periodistas que se encarga del manejo de redes sociales y página web.
27. **Sentido de pertenencia:** Sentimiento de integración en un conjunto, grupo o asociación.
28. **Servicio:** Actividad o consecuencia de servir, un trabajo que se hace para otra persona.
29. **Trabajo en equipo:** Realizar cualquier actividad, física o intelectual en un grupo de personas organizado para la realización de una tarea o el logro de un objetivo.
30. **Valores institucionales:** Principios ideológicos o morales por los que se guía una empresa o grupo.

## BIBLIOGRAFIA

- HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto, (2014) Metodología de la Investigación, 6ta. Edición, México, MacGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- PÉREZ Porto, Julián y Gardey, (2012 Definición de método (<http://definicion.de/metodo/>)
- KVALE, Steiner, (2011) Las entrevistas de investigación cualitativa. Morata.
- BIZQUERRA, R. (2003) Metodología de la investigación educativa.
- INNOVATION Media Consulting Group, (2016) Manual de Organización Prensa Libre. Guatemala.

## **E GRAFÍA**

- Great Place to Work, Encuesta Clima Prensa Libre. Junio 2017.

[http://gptwca.com/Online/cayc/2017/PRENSA\\_LIBRE4r5t6y/PRENSA\\_LIBRE4r5t6y.asp?usr=N97O9F4IH0P40Y&pwd=EDCLN](http://gptwca.com/Online/cayc/2017/PRENSA_LIBRE4r5t6y/PRENSA_LIBRE4r5t6y.asp?usr=N97O9F4IH0P40Y&pwd=EDCLN)

## ANEXOS

### Transcripción de las entrevistas

#### 1. Entrevista efectuada a Sergio Morales, editor de la sección de Ciudades.

- ¿Cuál es el mayor problema de comunicación interna que hay en la redacción del Prensa Libre?

Probablemente el que haya muchos jefes intermedios y en algunas ocasiones se dan directrices distintas.

- ¿Cómo se trabaja a lo interno de la redacción para resolver esos problemas?

Regularmente hay que hacer varias consultas (cuando la situación lo requiere) y luego se toma la decisión más apropiada.

- ¿Los problemas de comunicación interna tienen influencia en la forma de transmitir la información a los lectores? ¿De qué manera?

Sí, seguro. Una mala comunicación redonda en la calidad informativa, a veces una nota puede publicarse sin las fuentes mínimas o necesarias porque un autor no informó a tiempo del problema.

- ¿Cómo se planifica la publicación de una nota para la plataforma web?

No existe una gran planificación como tal y depende de cada sección, pero como una norma general debe tener cualquiera de las siguientes características: ser una noticia del día o que sea viral.

- ¿Los periodistas tienen información clara y precisa sobre cómo elaborar las notas para la web?

No, solo instrucciones generales pero creo que la plataforma tiene muchas herramientas que no se han sabido explotar.

- ¿Qué debería modificarse para que las notas que se escriben para la plataforma web sean más efectivas y lleguen a más seguidores?

Capacitar o instruir a toda la redacción sobre las herramientas que tiene Gnews y que no han sido exploradas, además tratar de mejorar el estilo de redacción, actualmente muchos redactores no se desprenden del modelo muy formal que ha manejado PL y no exploran nuevos estilos o formas de hacer noticias.

## **2. Entrevista efectuada a Axel Vicente, coordinador del área de Analíticas.**

- ¿Cuál es el mayor problema de comunicación interna que hay en la redacción del Prensa Libre?

La falta de “distribución” de información que los reporteros obtienen de sus fuentes. No todos informan al resto del equipo sobre datos relevantes que podrían ser utilizados en las diferentes plataformas digitales. En otras ocasiones, la información que se envía a los jefes de cada sección no llega a los reporteros.

- ¿Cómo se trabaja a lo interno de la redacción para resolver esos problemas?

Normalmente se acude directamente con los jefes inmediatos de cada sección para poder encontrar una solución.

- ¿Los problemas de comunicación interna tienen influencia en la forma de transmitir la información a los lectores? ¿De qué manera?

Sí. Creemos que una buena comunicación interna nos ayudaría a tener la información noticiosa de manera inmediata en todas nuestras plataformas. Tendríamos un efecto más positivo, si se considera que la audiencia confía en la credibilidad de Prensa Libre al momento de dar a conocer una noticia. Aunque ellos “esperan” la confirmación de este medio, es preciso que mejoremos la rapidez con la que solemos informar.

- ¿Cómo se planifica la publicación de una nota para la plataforma web?

Existen diferentes procesos. Cada sección tiene su manera de trabajar en las plataformas web. Hay algunas que sí tienen una calendarización de los temas que distribuirán en web. Por eso hay que hacer la distinción del tipo de información: alguna puede ser calendarizada y otra surge de un breaking news. En los casos de “última hora”, es el equipo digital quien debería reunirse con los responsables de la sección para definir qué enfoques y notas se trabajarán durante la jornada.

- ¿Los periodistas tienen información clara y precisa sobre cómo elaborar las notas para la web?

Deberían. Se han hecho hasta manuales de cómo debería ser la estructura de una nota. Se habla constantemente con los editores y reporteros sobre lo “mínimo” que debería tener una nota. Además de eso siempre se monitorea cómo suben las notas a la web, se ven los posibles errores y se hacen ver para que no ocurran. Eso sí, es responsabilidad de cada editor que su equipo vele por la creación de notas de “calidad”.

- ¿Qué debería modificarse para que las notas que se escriben para la plataforma web sean más efectivas y lleguen a más seguidores?

Redacción, enfoques interesantes, nuevas narrativas, escribir la nota pensada en la audiencia web. No es lo mismo escribir una nota para el impreso que estructurarla para web. En digital no funciona “lo cuadrado”. Recordemos que la audiencia de este sector no es el mismo que el que lee la edición impresa.

### **3. Entrevista efectuada a Julio Román, editor de la sección de Radar.**

- ¿Cuál es el mayor problema de comunicación interna que hay en la redacción del Prensa Libre?

Creo que a veces la información no llega adecuadamente al receptor final.

- ¿Cómo se trabaja a lo interno de la redacción para resolver esos problemas?

Se trata de que editores sean más comunicativos con su grupo, con otros editores y con los superiores para que información

- ¿Los problemas de comunicación interna tienen influencia en la forma de transmitir la información a los lectores? ¿De qué manera?

Sí influye, porque si el enfoque noticioso que se planteó llega erróneamente, la noticia que se genere podría transmitir un mensaje equivocado, diferente a la postura editorial del Periódico o el sentido de la nota no es el planificado.

- ¿Cómo se planifica la publicación de una nota para la plataforma web?

Depende de la velocidad e importancia de la noticia. Si es una noticia de última hora, lo más importante es confirmar los hechos y luego elaborar una primera noticia con los datos preliminares. Hay otro tipo de notas que solamente la planifican los editores y reporteros de sección y luego informan a los editores web. En el caso de otro tipo de notas, sobre todo las exclusivas o notas de mucho impacto, los editores de secciones, editores web y la Mesa Central pueden reunirse a discutir enfoques, analizar el tipo de información que debe llevar la nota y los complementos como videos, fotogalería y otros elementos que hagan que la nota sea más digital y facilite la lectura.

- ¿Los periodistas tienen información clara y precisa sobre cómo elaborar las notas para la web?

La gran mayoría tienen claro el proceso para hacer una nota web, pero existen varios problemas que limitan que este tipo de contenidos se publiquen adecuadamente.

Algunos reporteros no tienen interés en los contenidos digitales y por eso no se preocupan en mejorar su proceso para subir una noticia. Otro problema es que algunos reporteros están menos involucrados en el proceso digital y lo que aprenden se les olvida pronto por falta de práctica. Muchos reporteros no han explorado las narrativas digitales y por eso escriben sus notas web con el mismo

titular y enfoque que la nota del impreso y no se preocupan de incluir elementos multimedia.

- ¿Qué debería modificarse para que las notas que se escriben para la plataforma web sean más efectivas y lleguen a más seguidores?

Más compromiso de parte de la persona que sube la nota para que se le incluya más material multimedia a la información. Estudiar y comprender las narrativas digitales para hacer titulares más creativos que enganchen a los lectores de esta plataforma. Conocer la audiencia para la que se escribe, pues así se sabrá cuál es la manera más adecuada de llegar a ellos. Encontrar en la información ese hilo noticioso que desencadene el interés por leer la información sin caer en sensacionalismo.

## Modelo de la encuesta



1. ¿Hay mala comunicación interna en la redacción de Prensa Libre?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
2. ¿Cree que los problemas de comunicación interna en la redacción de Prensa Libre influyen en la forma de dar la información al lector?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
3. ¿Los jefes de redacción se preocupan por resolver los problemas de comunicación interna?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
4. ¿Mejorar la comunicación interna de la redacción de Prensa Libre le daría ventajas para efectuar su labor como periodista?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
5. ¿Se le ha informado sobre la importancia que tiene para el medio la elaboración de noticias para la plataforma web?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
6. ¿Conoce usted que elementos debe tener una nota web para convertirse en la más leída?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
7. ¿Se han hecho talleres o cursos para unificar los criterios de las notas web para que se conviertan en las más leídas?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
8. ¿Tiene usted todas las herramientas de trabajo necesarias para elaborar una nota web que llegue a muchos lectores?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
9. ¿Le gustaría recibir cursos de capacitación para mejorar la forma de elaborar notas para la web?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
10. ¿Le gustaría participar en actividades para mejorar la comunicación interna de la redacción de Prensa Libre?  
SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_



## Fotografías



Epesista Andrea Orozco conversa con Marina Oliva, jefa de Bienestar y Desarrollo de Recursos Humanos, Prensa Libre, sobre el proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado que se desarrollará. -Marzo 2017



Epesista Andrea Orozco conversa con Doménica Velásquez, Directora Editorial de Prensa Libre, sobre el plan de Ejercicio Profesional Supervisado que se desarrollará. -Marzo 2017.



**EPS**  
LICENCIATURA

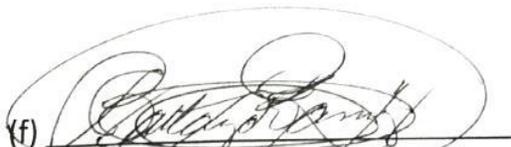
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017

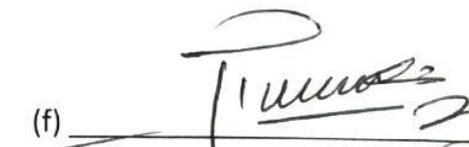


**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

Nombre del Alumno (a): Andrea Marisol Orozco Citalán  
No. Carné y DPI: 200210311 DPI: 2650441540101  
Jefe o Encargado (a): MA. Isaac Baltazar Ramírez Urbina  
Institución o Empresa: Prensa Libre, S.A.  
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	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
2	Del: 12 / Al: 16	Junio	7	7	7	7	7	x	35 hrs.
3	Del: 19 / Al: 23	Junio	7	7	7	7	7	X	35 hrs.
4	Del: 26 / Al: 29	Junio	6	6	6	6	x	x	24 hrs.
5	Del: 03 / Al: 07	Julio	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
6	Del: 10 / Al: 14	Julio	6	6	6	6	6	x	30 hrs.
7	Del: 17 / Al: 21	Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
8	Del: 24 / Al: 28	Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
9	Del: 31 / Al: 31	Julio	5	5	5	5	5	5	30 hrs.
10	Del: 01 / Al: 05	Agosto	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									304 hrs.

(f)   
MA. Isaac Baltazar Ramírez Urbina Encargado

(f)   
Lic. Fernando Flores – Supervisor EPSL



**PRENSA LIBRE**