

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



**Estrategias para fortalecer la comunicación interna, en el Departamento de  
Mercadeo y Patrocinios del Comité Olímpico Guatemalteco.**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**ANA MERCEDE RIVAS SIERRA**

**CARNÉ: 200120021**

**DPI: 2594177420101**

Previo a portar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Supervisora:** Licenciada Sandra Hernández

GUATEMALA, Octubre de 2018

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

### **Representantes Docentes**

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trujillo

### **Representantes Estudiantiles**

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Herber Emanuel escobar Juárez

### **Representante de Egresados**

M.A. 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

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



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

Guatemala, 05 de Febrero 2018

EPS-LIC--2018 107



Licenciada Wendy Jacobo  
Directora de mercadeo y patrocinio.  
Comité Olímpico Guatemalteco  
Presente.

Estimada Directora de mercadeo y patrocinio:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **Ana Mercedes Rivas Sierra** con número de registro académico **200120021** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- Extenderle una carta de aceptación al estudiante epesista en papel membretado y sellado por la empresa o institución.
- Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- Autorizar que el estudiante epesista incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y Colegio de Humanidades).
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados -EPS-.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Luis Pedroza

Coordinador de EPS Licenciatura

Cel. 42178224 / 55028866

Copia: archivo/empresa o institución/estudiante epesista



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

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



Guatemala, 10 de agosto de 2018  
Ref. 2018-0663-DTH-pdlb

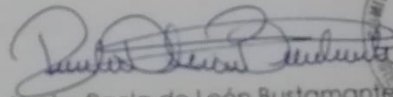
Licenciado  
Luis Pedroza  
**Coordinador**  
*Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura*  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente

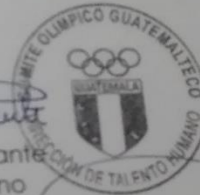
Estimado Licenciado Pedroza:

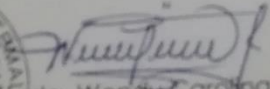
Por medio de la presente, hacemos constar que: Ana Mercedes Rivas Sierra con número de **carne**: 200120021 y **CUI**: 2594177420101; el estudiante(a) epesista de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en las Direcciones de Comunicación y Mercadeo y Patrocinios, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 14 de mayo al 16 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "Estrategias para fortalecer la comunicación interna, en el Departamento de Mercadeo y Patrocinios del Comité Olímpico Guatemalteco" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra institución Comité Olímpico Guatemalteco.

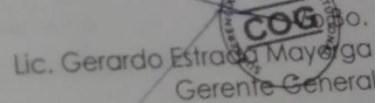
En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,

  
Licda. Paola de León Bustamante  
Directora de Talento Humano



  
Licda. Wendy Carolina Jacobo  
Directora de Mercadeo y Patrocinios

  
Lic. Gerardo Estrada Mayorga  
Gerente General





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

Guatemala, 10 de octubre de 2018

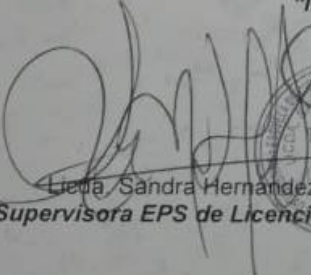
Estudiante  
Ana Mercedes Rivas Sierra  
Carné: 200120021  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

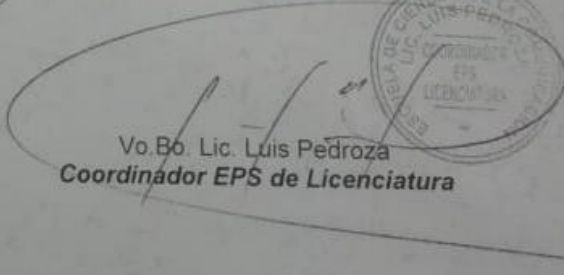
De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA, EN EL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y PATROCINIOS DEL COMITÉ OLIMPICO GUATEMALTECO". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Licda. Sandra Hernández  
**Supervisora EPS de Licenciatura**

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



## **DEDICATORIA**

- A DIOS:** Por la bendición de darme la vida y la iluminación para lograr mis metas.
- A MI MADRE:** Ana del Rosario Sierra Hernández por su amor, dedicación, y sobre todo por su motivación para ser ejemplo y un mejor ser, y por su apoyo en cada etapa de mi vida.
- A MI PADRE:** César Augusto Rivas Maldonado Por su amor, su ejemplo, sus consejos y ser mi motivación para lograr esta meta.
- A MI ESPOSO:** Por ser el pilar y mi punto de apoyo, por ser esa persona que me motivó a seguir adelante y por su amor y apoyo incondicional.
- A MIS HIJOS:** Adriana, Camila y Mario Enrique, por tratar de entenderme y aceptar los momentos ausentes por su apoyo y amor sincero.
- A MIS SUEGROS:** María del Carmen Beber de Castillo y Ángel Gilberto Castillo Palma, por su apoyo constante en mi superación. .
- A MIS HERMANOS:** César, Juan Carlos y Sofía, por brindarme su cariño y enseñarme la lealtad y el amor que solo un hermano conoce.
- A MIS SOBRINOS:** Gracias por ser personas que alegran mi vida, por su apoyo y cariño.
- A MIS AMIGOS Y AMIGAS:** Por su apoyo, lealtad y amistad.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por ser mí casa de estudios.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por brindarme buenas experiencias, docentes y amigos.

Al **LICENCIADO LUIS PEDROZA**, por ser generador de oportunidades a los estudiantes.

A la **LICENCIADA SANDRA HERNÁNDEZ**, por su asesoría y apoyo.

A mi **ESPOSO MARIO CASTILLO**, por insistir en seguir adelante, por llevarme y traerme, cuidarme y protegerme y darme su apoyo incondicional en esta etapa de mi vida.

A **GELDY MUÑOZ Y JUAN RAMON VALDEZ Y ALBERTO SAZO**, que me apoyaron incondicionalmente en esta etapa.

A mi amiga de siempre **CELESTE HERNANDEZ**, por ser y estar en los momentos precisos.

A mí tío **JAIME SIERRA** (Q.E.P.D), por darme ese empujón e impulsarme a formarme como profesional.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por ser mí casa de estudios.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por brindarme buenas experiencias, docentes y amigos.

Al **LICENCIADO LUIS PEDROZA**, por ser generador de oportunidades a los estudiantes.

A la **LICENCIADA SANDRA HERNÁNDEZ**, por su asesoría y apoyo.



## INDICE

RESUMEN .....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN .....	III
CAPITULO I.....	- 1 -
1. DIAGNOSTICO.....	- 1 -
1.1.    OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO .....	- 1 -
1.1.1. Objetivo General.....	- 1 -
1.1.2. Objetivos Específicos.....	- 1 -
1.2.    DE LA INSTITUCION.....	- 2 -
1.2.1.    Ubicación Geográfica: .....	- 2 -
1.2.2. Integración y Alianza Estratégicas:.....	- 2 -
1.2.3 Antecedentes e Historia:.....	- 2 -
1.2.4. Departamentos o dependencias .....	- 4 -
1.2.5.    Misión.....	- 6 -
1.2.6. Visión.....	- 6 -
1.2.7. Objetivos Institucionales .....	- 7 -
1.2.8.    Público Objetivo de la Institución .....	- 7 -
1.2.9.    Organigrama.....	- 8 -
1.3.    Metodología.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1    Descripción del Método.....	- 10 -
1.3.2    Técnicas e instrumentos de recolección.....	- 11 -
1.3.3.    Cronograma del Diagnostico .....	- 13 -
1.4.    Recopilación de datos .....	- 14 -
1.4.1.    Ficha de la entrevista.....	- 14 -
1.4.2.    Resultado de las entrevistas.....	- 15 -
1.4.3.    Tablas comparativas, puntos de encuentro y disensos entre entrevistas ...	- 16 -
1.4.4.    Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	- 17 -
1.5.    RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCION FODA.....	- 20 -
CAPITULO II.....	- 21 -
2.    PLAN DE COMUNICACIÓN.....	- 21 -
2.1.    ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	- 21 -
2.2.    OBJETIVOS DE COMUNICACIONALES .....	- 21 -

2.2.1.	Objetivo General.....	- 21 -
2.2.2.	Objetivos Específicos.....	- 21 -
2.3.	<b>PUBLICO OBJETIVO</b> .....	- 22 -
2.4.	<b>MENSAJE</b> .....	- 23 -
2.5.	<b>ESTRATEGIAS Y ACCIONES</b> .....	- 24 -
<b>CAPITULO III.....</b>		<b>- 27 -</b>
3.	<b>INFORME DE EJECUCION</b> .....	- 27 -
3.1.	<b>PROYECTO DESARROLLADO</b> .....	- 27 -
3.1.1.	Financiamiento.....	- 27 -
3.1.2.	Presupuesto ejecutado.....	- 27 -
3.1.3.	Beneficiarios.....	- 28 -
3.1.4.	Recursos Humanos.....	- 29 -
3.1.5.	Áreas Geográficas de Acción.....	- 29 -
3.2.	<b>ESTRATEGIAS Y ACCIONES</b> .....	- 30 -
3.3.	<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> .....	- 31 -
3.4.	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b> .....	- 32 -
<b>CONCLUSIONES</b> .....		<b>- 33 -</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		<b>- 34 -</b>
<b>GLOSARIO DE TERMINOS</b> .....		<b>- 35 -</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....		<b>- 38 -</b>
<b>EGRAFÍA</b> .....		<b>- 38 -</b>
<b>Anexos - 39 -</b>		
	<b>Transcripción completa de las Entrevistas</b> .....	<b>- 39 -</b>
	<b>Modelo de la encuesta</b> .....	<b>- 44 -</b>

## RESUMEN

- **Nombre de la Institución:**

Departamento de Comunicación Comité Olímpico Guatemalteco

- **Nombre del Proyecto:**

Estrategias para fortalecer la comunicación interna, en el Departamento de Mercadeo y Patrocinios del Comité Olímpico Guatemalteco.

- **Objetivos del Proyecto:**

### **General:**

Fortalecer la comunicación interna en el departamento de Comunicación del Comité Olímpico Guatemalteco promoviendo diversas estrategias comunicacionales que mejoren los procesos internos de comunicación.

### **Específicos:**

- Brindar capacitaciones y talleres que faciliten y enriquezcan el conocimiento en Photoshop y redacción periodística.
- Crear dinámicas que ayuden a mejorar el clima laboral, para resolver dudas e inquietudes, exponiéndolas a la dirección del departamento de comunicación.
- Mejorar la comunicación e información interna del departamento de comunicación, por medio de la utilización de un buzón de sugerencias.

### **Sinópsis**

Mediante la observación realizada para evaluar las posibles fallas dentro del Departamento de Comunicación del Comité Olímpico Guatemalteco se diagnosticó por medio de entrevistas y encuestas cuales son los puntos débiles en cuanto a clima comunicacional dentro de la institución. Se crearon dinámicas para mejorar el clima laboral y el trabajo en equipo.

## INTRODUCCIÓN

Se debe tomar en cuenta que las estrategias de comunicación son una serie de acciones programadas que conllevan una planificación para ser implementadas a partir de intereses y necesidades de individuos o en este caso institución.

Es importante destacar que para realizar una estrategia de comunicación se debe llevar a cabo una serie de procesos que ayuden a determinar acciones, sea este el caso de una evaluación observando y realizando distintas técnicas de investigación, basadas en un diagnóstico para precisar posibles fallas o problemas que no permitan la fluidez en la comunicación interna.

A pesar de que la globalización y la tecnología van sufriendo cambios referentes a la utilización de herramientas digitales, se manejan herramientas manuales como la utilización de buzones de sugerencia, debido a que la información se transmite de manera más rápida y eficiente, lo que ofrece una variedad de recursos al alcance de cualquier persona.

El este informe se desarrollan diversas estrategias internas de comunicación para mejorar y fortalecer los procesos y medios de comunicación como talleres de redacción y photoshop y a la vez, se implementó un buzón de sugerencia para ser utilizado en el departamento de Comunicación del Comité Olímpico Guatemalteco en conjunto con CDAG.

## JUSTIFICACIÓN

La información a nivel mundial avanza y las tecnologías acompañan el desarrollo técnico y cultural de las naciones, a pesar de que existe un avance significativo se encuentran obstáculos que representan fallas a nivel comunicacional. Para dar seguimiento y mejorar la comunicación a nivel organizacional interno del Departamento de Comunicación y Mercadeo del Comité Olímpico Guatemalteco, se crearon dinámicas para mejorar el clima organizacional, e impulsar el trabajo en equipo.

La finalidad de estas estrategias de comunicacionales es mejorar y fortalecer la comunicación interna del departamento, para crear una forma directa de comunicación e información entre emisor y receptor; ya que se carecía de ello dentro del departamento de comunicación del Comité Olímpico Guatemalteco.



# **CAPITULO I**

## **1. DIAGNOSTICO**

Diagnóstico de Comunicación Interna del Departamento de Comunicación del Comité Olímpico Guatemalteco

### **1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO**

#### **1.1.1. Objetivo General**

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna dentro del Departamento de Comunicación del Comité Olímpico Guatemalteco.

#### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- Determinar las carencias y fallas en la comunicación interna del departamento de Comunicación y Mercadeo del Comité Olímpico Guatemalteco.
- Examinar las herramientas digitales que se utilizan en el departamento de relaciones Públicas.
- Presentar un plan de comunicación interna que permita encontrar y mejorar las fallas comunicacionales.

## **1.2. DE LA INSTITUCION**

COMITÉ OLIMPICO GUATEMALTECO

### **1.2.1. Ubicación Geográfica:**

26 calle 9-31 zona 5 Palacio de los Deportes

### **1.2.2. Integración y Alianza Estratégicas:**

Control del convenio de patrocinio internacional, dirigido por Comité Olímpico Internacional (COI), gestión de alianza estratégica para captación de recursos en canje que contribuyen con el desarrollo de las actividades del Comité Olímpico Guatemalteco.

Se renovó imagen institucional, nuevo logotipo para uso en eventos, actualización de imagen en oficinas administrativas elaboración y distribución de material promocional institucional, promoción y difusión de información a través de comunicación interna.

### **1.2.3 Antecedentes e Historia:**

Comité Olímpico Guatemalteco

El Comité Olímpico Guatemalteco -también conocido como COG es una de las dos instituciones junto a la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala que rigen el deporte federado en Guatemala y que reciben directamente un porcentaje del Presupuesto de la Nación. Su misión es desarrollar el deporte de alto nivel y todas aquellas actividades que promuevan y protejan el Movimiento Olímpico, así como los principios que lo inspiran, además de buscar la mayor participación y con mejor calidad también de los atletas guatemaltecos en los eventos deportivos programados (“Comité Olímpico Guatemalteco”).

Los cuatro eventos del Ciclo Olímpico en los que participa Guatemala son: Juegos Centroamericanos, Juegos Centroamericanos y del Caribe, Juegos Panamericanos y Juegos Olímpicos. El actual presidente del Comité Olímpico Guatemalteco es Gerardo Aguirre.



## Historia

El Comité Olímpico Guatemalteco fue creado oficialmente en 1946 y reconocido por el Comité Olímpico Internacional a partir del 23 de abril de 1947. Su primer evento de importancia fue la organización como sede de los VI Juegos Centroamericanos y del Caribe, que se celebraron en el país del 25 de febrero al 12 de marzo de 1950. La preparación de los atletas para este evento llegó con fondos que el Congreso de la República de Guatemala asignó, mediante

Impuestos al café, licor y los cigarrillos. Una parte de esa asignación fue también utilizada para la construcción de la Ciudad de los Deportes y el Estadio Nacional (“Comité Olímpico de Guatemala”). Al establecerse la nueva Constitución de la República de Guatemala, en 1985, se indica que el deporte federado tendrá autonomía a través del Comité Olímpico Guatemalteco y la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala.

El tres por ciento del Presupuesto General del Estado será asignado a los mismos “Comité Olímpico de Guatemala”).

Presidentes en su historia

A continuación, el detalle de los presidentes del Comité Olímpico Guatemalteco desde su fundación en 1947, junto con su respectivo mandato (“Comité Olímpico Guatemalteco”):

- Roberto Barrios Peña (1947)
- Edmundo Nanne (1948-1950)
- Humberto González Juárez (1951-1952)
- Alfonso Martínez Estévez (1952-1953)
- Miguel Massis (1953-1954)
- Augusto Putzeys Rojas (1954-1955)
- Manuel Ruano Mejía (1956)
- Julio Illescas Rojas (1956-1957)
- Roberto Ortiz y Ortiz (1958-1959)
- Julio Flores Toledo (1959-1960)

- Justo Ramiro García (1960-1961)
- Donaldo Álvarez Ruiz (1962-1963)
- Tomas Villamar Contreras (1967-1968)
- Enrique García de León (1969-1970)
- Luis Canella Gutiérrez (1970-1973)
- Alejandro Giammattei Cáceres (1973-1981)
- Kenneth J. Downing (1981-1982)
- WilliKaltschmitt Luján (1983-1993)
- Fernando Beltranena Valladares (1993-2009)
- Sergio Camargo (2009-2013)
- Gerardo Aguirre(2013-hasta la fecha 2018)

#### **1.2.4. Departamentos o dependencias**

El Comité Olímpico Guatemalteco está conformado por:

Asamblea General

Tribunal de Honor

Comité Ejecutivo

Dirección de Academia Olímpica

Dirección de Comisiones del movimiento Olímpico

Dirección de Asuntos Internacionales

Dirección de Administración de Programas de Apoyo Internacional

Dirección de Auditoría Interna

Dirección de Aseguramiento de Atención a las FADN's y Atletas

Gerencia General

Subgerencia de Normatividad para el Éxito Deportivo

Subgerencia de Optimización de Recursos Financieros

Subgerencia de Eficiencia Competitiva

Dirección de Talento Humano

Dirección de Servicios para la Competitividad

Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas

Dirección de Agencia Nacional de Antidopaje

Dirección de Evaluación para el Éxito Deportivo

Dirección de Fortalecimiento Institucional

Dirección de Eventos del Ciclo olímpico

Dirección de Mercadeo y Patrocinios

Dirección de Asuntos Jurídicos

### **1.2.5.Misión**

Desarrollar, promover y proteger el Movimiento Olímpico, articulando procesos de preparación, superación y perfeccionamiento deportivo en la búsqueda de logros y resultados que reflejan el alto rendimiento nacional.

### **1.2.6. Visión**

La construcción conjunta de la excelencia en la gestión deportiva para el alto rendimiento. Mejores personas que logren mejores resultados.

### **1.2.7. Objetivos Institucionales**

- Alinear los esfuerzos de todas las Federaciones y Asociaciones Deportivas Nacionales.
- Elevar la competitividad del sistema del deporte federado.
- Promover reconocimiento por desempeño.
- Garantizar la gestión presupuestaria y la transparencia.
- Garantizar calidad, cantidad y resultados de los deportistas de alto nivel.

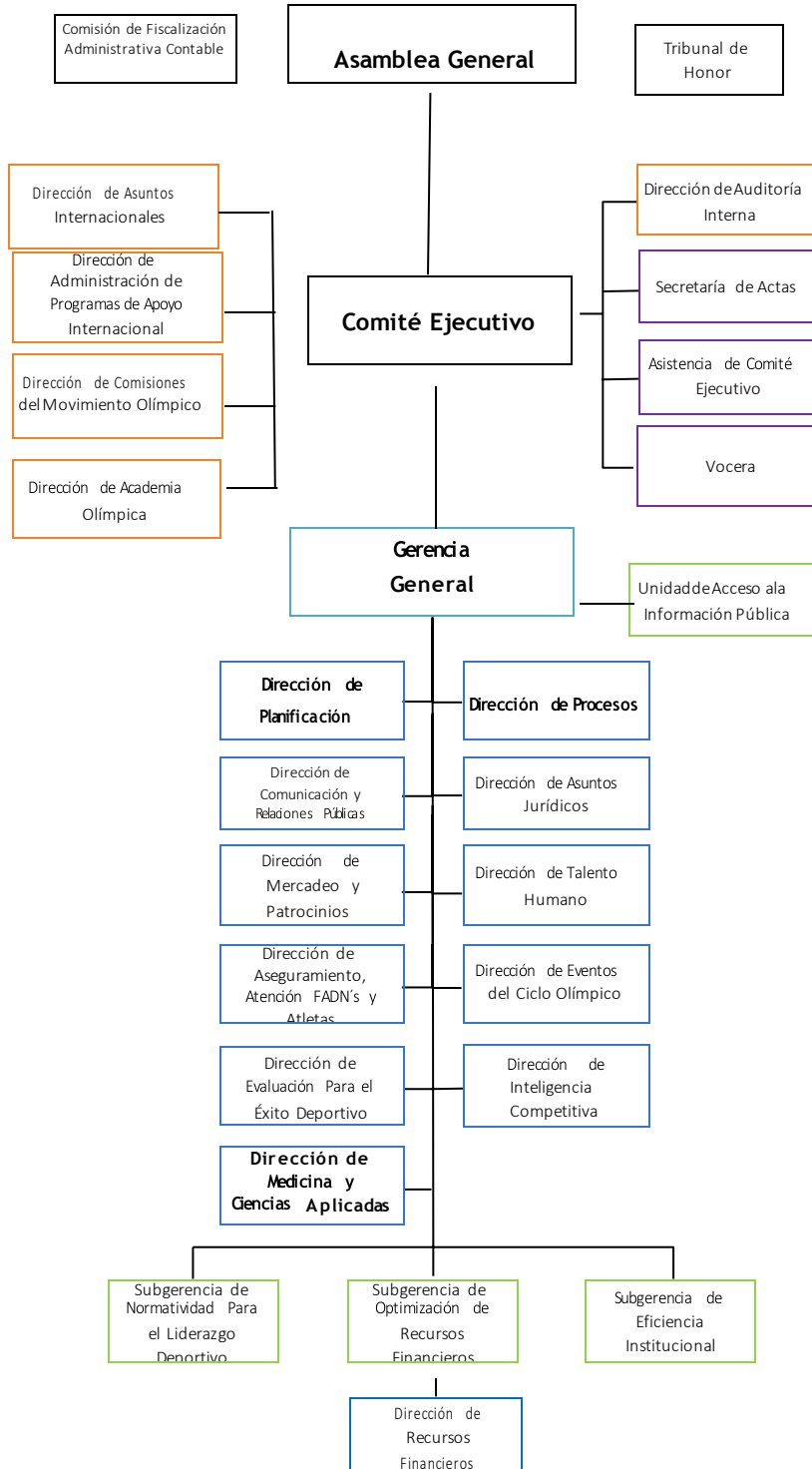
### **1.2.8. Público Objetivo de la Institución**

El Comité Olímpico Guatemalteco tiene como objetivo la realización del deporte de Alto rendimiento en atletas seleccionados e interesados en elevar la competitividad a nivel nacional e internacional y garantizar la calidad, cantidad y buenos resultados de los atletas de alto nivel.

## 1.2.9. Organigrama

### ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL COMITÉ OLÍMPICO GUATEMALTECO

Aprobado el 11/01/2016, Acta 01/2016, Punto 5.1.1



Fuente: Departamento de Mercadeo y Patrocinio

### **1.3. METODOLOGIA**

Dadas las características de cada rama de la ciencia, es que estas adoptan métodos particulares para seguir avanzando en la búsqueda del nuevo conocimiento; la ciencia ha avanzado porque sus logros están fundamentados en el método científico, que en sí es un conjunto de métodos particulares (modalidades) que se diferencian unos de otros por el tipo de soluciones que pueden ofrecer, siguiendo y respetando los procedimientos y técnicas propias de cada caso. (Ortiz y García, 2,003 p.63)

La Metodología utilizada para llevar a cabo el correcto diagnóstico comunicacional en la institución se basa en la observación como punto de partida y posteriormente plantear una posible solución al problema de comunicación interna detectado.

Para llevar a cabo e implementar la metodología se hizo necesario realizar un diagnóstico que consistió en observaciones, entrevistas directas a los miembros de la institución. En el caso de la comunicación el proceso de observación y entrevistas particulares aportan la ayuda necesaria para lograr alcanzar los objetivos propuestos. Con este método se logrará llegar a la conclusión o a definir las causas que generan las fallas en la comunicación interna de la institución.

La comunicación organizacional según Fernández (1999) puede dividirse en: Comunicación Interna: cuando los programas están dirigidos al personal de la organización (directivos, gerencia media, empleados y obreros). Se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Para (Maletzke 1976) - estudioso de la psicología de la comunicación social, en su análisis del comunicador en el campo de la comunicación social, anota :“Toda persona o grupo de personas que participen en la producción social, sea de modo creativo, configurador y selectivo controlado transmite un mensaje; el mensaje de acuerdo a su contenido, su forma la circunstancia de a quién se dirige, los medios con los cuales los

difunda y su alcance depende por un lado del propio comunicador en cuanto a personalidad y por otro lado de sus relaciones.

Con esto afirmamos la idea de que el comunicador social es generador de productividad y creatividad, transmisor e implementador de ideas que faciliten la buena comunicación y capaz de dirigir a determinado grupo con liderazgo.

### **1.3.1 Descripción del Método**

Método inductivo “Es el proceso de razonamiento de una parte de un todo; va de lo particular a lo general, de lo individual a lo universal” (Ortiz y García, 2003 p.63).

Como metodología cualitativa se conoce aquella que trata de temas y materias que no pueden ser cuantificados, es decir, que no pueden ser trasladados a datos numéricos. Los datos, en este sentido, se obtienen a partir de la observación directa, a través de entrevistas, investigación y análisis. De allí que la metodología cualitativa aplique procedimientos interpretativos y analíticos para el abordaje de su objeto de estudio. Como tal, es el tipo de metodología más usual en los campos de las ciencias sociales y humanísticas.

Para la realización de este diagnóstico se realizó la observación directa, entrevistas, y análisis sobre los medios que se utilizan en el departamento de comunicación del Comité Olímpico Guatemalteco. Se determina que la segmentación de los distintos departamentos que van de la mano con el departamento de comunicación y relaciones públicas causa fallas en la comunicación interna.

De igual manera están segmentadas las dependencias y el personal, algunas personas están incomunicadas por la falta de telefonía fija que permite mejor comunicación directa, y por lo tanto se procede a utilizar telefonía móvil personal la cual es proporcionada en un área en específico, por el comité, y en menor jerarquía la telefonía es personal y financiada por cada miembro.



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

La palabra técnica deriva del griego *rechniké*, que significa: conjunto de procedimientos para el aprovechamiento industrial o científico de los elementos de la naturaleza y de sus derivados. A partir de esta definición, González Casanova, nos amplía de una mejor manera el concepto de técnica. (Ortiz y García pág. 33)

Las técnicas e instrumentos de recolección como bien lo menciona el autor Ortiz, tienen como objetivo estudiar y analizar los hechos de estudio, y sirven para medir e interpretar de mejor manera y objetivamente lo que se ha de investigar.

Un mayor acercamiento con el objeto de estudio se está en el momento de tomar de él, datos que son la base esencial para cuantificar y calificar a ese objeto de estudio de manera científica. Observar es advertir los hechos tal y como se nos presentan en la realidad de manera natural y espontánea. (Ortiz y García pag.59).

Las técnicas descritas con anterioridad son utilizadas para recolectar información y analizar datos que permitan interpretar de mejor manera la información obtenida, para desarrollar el diagnóstico y posterior el plan de comunicación se hizo uso de instrumentos como la entrevista y la encuesta.

Entrevista: “La entrevista es la práctica que permite al investigador obtener información de primera mano. La entrevista se puede llevar a cabo en forma directa, por vía telefónica, enviando cuestionarios por correo o en sesiones grupales.” (Ortiz y García, 2,003, p. 124).

En este diagnóstico la entrevista personal fue la herramienta utilizada para indagar y analizar los datos obtenidos de forma directa.

La entrevista personal tal como puede definirse como una entrevista cara a cara donde el entrevistador pregunta al entrevistado y recibe de este las respuestas pertinentes a las hipótesis de la investigación.

La Encuesta: Es un proceso interrogativo que finca su valor científico en las reglas de su procedimiento, se le utiliza para conocer lo que opina la gente sobre una situación o problema que lo involucra, pero cuando se trata de una población muy numerosa, solo se le aplica éste a un subconjunto , y aquí lo importante está en saber elegir a las personas que serán encuestadas para que toda la población esté representada en la muestra, otro punto a considerar y tratar cuidadosamente, son las preguntas que se les harán. (Ortiz y García, 2003, p. 130).

La encuesta realizada en el Comité Olímpico Guatemalteco se realizó con la finalidad de conocer y detectar las posibles fallas en la comunicación interna, que afecta tanto al personal como a la entidad en sí.

### 1.3.3.Cronograma del Diagnostico

ACTIVIDADES		TIEMPO DE DURACIÓN												
		ENERO					FEBRERO							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
A	Observación	■	■	■										
B	Recopilación de datos				■	■								
C	Aplicación de instrumentos						■	■						
D	Análisis de datos								■					
E	Redacción de diagnóstico									■				
F	Entrega de diagnóstico												■	

Fuente: Diagrama de Gantt

## 1.4. Recopilación de datos

### 1.4.1. Ficha de la entrevista



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



Nombre:

Cargo:

Fecha:

1. ¿Cuántos años tienes de laborar en la institución?
2. ¿Cuántas personas tienes a tu cargo?
3. ¿En cuanto a ubicación geográfica se te dificulta venir a trabajar?
4. ¿En cuanto a seguridad externa hay algún problema
5. ¿Para desarrollar tu trabajo que materiales o implementos necesitas?
6. ¿Ese teléfono te lo brinda la institución?
7. ¿Crees que hay algún obstáculo en el área de comunicación que no te permita realizar tu trabajo?
8. ¿Cómo es tu relación con tu jefe inmediato?

Tipo de Entrevista: Personal

Objetivo: verificar que herramientas de trabajo son necesarias para realizar sus labores.

## **1.4.2.Resultado de las entrevistas**

### **Entrevista 1 Juan Manuel Mijangos Castillo**

No tenemos como un acceso a teléfono de oficina, donde podamos hacer uso de él. Para consultar o recibir llamadas directas verdad, todo es a través de secretaria y hay mucha gente, eso pienso yo que es como básico, que, si es una deficiencia no poder tener acceso a una extensión.

### **Entrevista 2 Juan Francisco Rosales**

Nos comunicamos por medio de celular y cuando estamos en la oficina es personalmente. Por medio de whatsapp, lo pagamos cada uno.

No, es personal. Solo en algún caso cuando estamos fuera de Guatemala, la institución para el internet que se utiliza.

### **Entrevista 3 Fredy Godoy**

Computadora, tenemos computadora, teléfono celular con internet básico, para utilizar redes sociales, Twitter, Facebook, Instagram.

### **Entrevista 4 Juan José Dorigoni Sánchez**

Los procesos de compra se tardan, ya que se alarga cada proceso, desde que se solicita la cámara, hasta que se pide etc. Cuando se arruinan las cámaras se alquilan o se prestan.

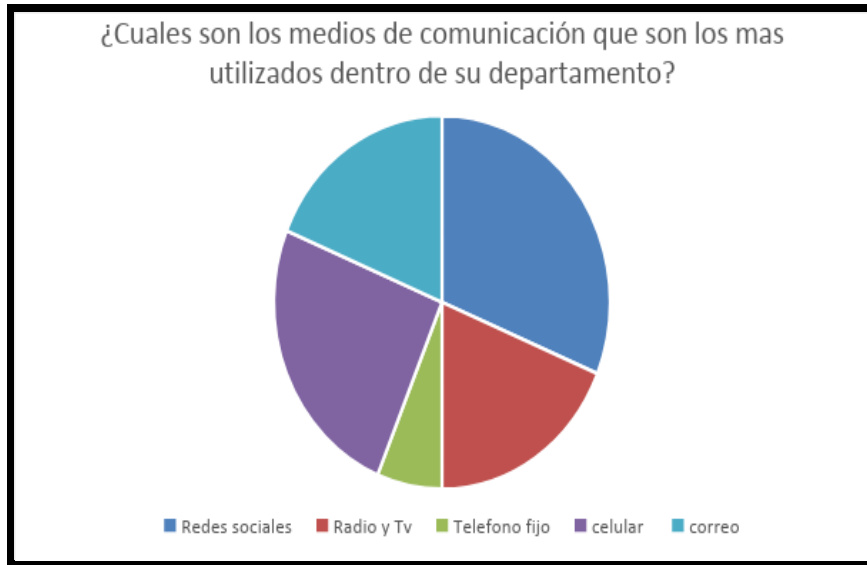
- Las personas entrevistadas coinciden en que los procesos para adquisición de materiales o instrumentos de trabajo son muy lentos y cuando se refieren a cámaras fotográficas o de video deben alquilar o prestar en otros lugares.
- Hace falta una red de teléfonos fijos que les permita la comunicación interna y externa con mayor fluidez, facilidad y rapidez.
- Un plan corporativo (telefonía celular) que permite comunicarse entre ellos y externamente ya que los teléfonos que usan para realizar su trabajo son personales, costeados por ellos mismos.
- Que el internet sea ilimitado en cuanto a potencia y sin restricciones.

### 1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentro y disensos entre entrevistas

Preguntas		Puntos de encuentro	Puntos de disensos
¿Cuáles son los medios de comunicación más usados dentro del departamento?	Telefonía fija	Las personas coincidieron en que faltan teléfonos en cada oficina.	
¿Qué medio de comunicación considera debería ser implementado para mejorar la comunicación dentro de la institución?	Internet	Las personas coinciden que deben mejorar el uso ilimitado de internet, sin bloqueos de páginas importantes.	
¿Qué deficiencia en comunicación considera es la que sobresale dentro de la institución?	Procesos	Las personas coinciden que los procesos administrativos para solicitar materiales son muy lentos.	
¿Considera necesaria la implementación de un plan corporativo (telefonía móvil)?	Celulares con Plan Corporativo	Las personas coinciden que por la posición de sus trabajos deberían tener teléfono celular corporativo.	Una persona considera que no es necesario.
	RESULTADO	Las personas coinciden en que hay deficiencias en los manejos y procesos administrativos.	Es poco lo que se obtuvo como punto de disensión.

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

Grafica 1



**Fuente:** Datos obtenidos en encuesta realizada por EPS 2018.

**Interpretacion:** En el departamento de Comunicación del Comité Olímpico Guatemalteco coinciden las personas en que los medios de comunicación más utilizados son las redes sociales, y en menor frecuencia el teléfono fijo por no contar con ellos.

Gráfica 2

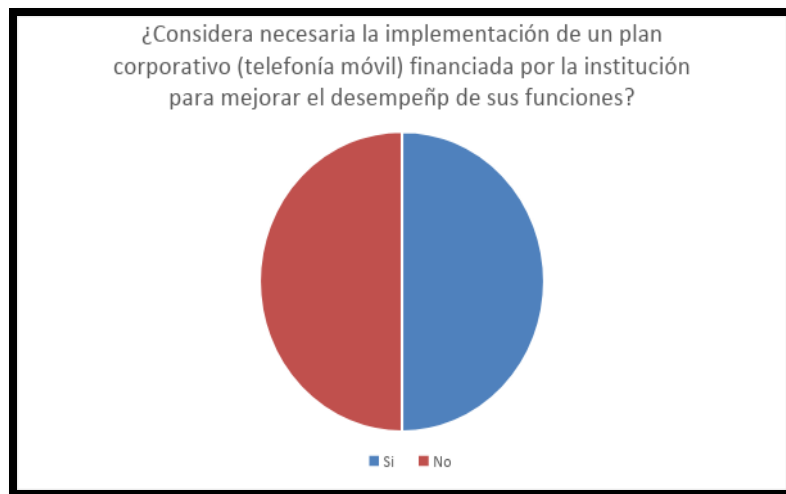


**Fuente:** Datos obtenidos en encuesta realizada por EPS 2018.

**Interpretación:**

La mayoría del personal de la institución considera que la implementación de correo por medio de intranetes el que mejor convendría. Mientras que el Youtube ocupa el puesto más bajo en la escala.

Gráfica 3

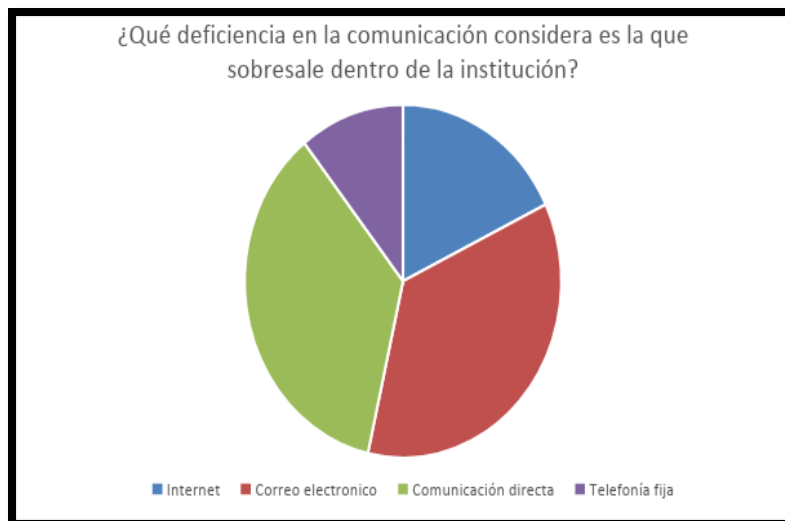


**Fuente:** Datos obtenidos en encuesta realizada por EPS 2018.

**Interpretación:**

En cuanto a esta pregunta la mitad de los encuestados considera necesario el plan corporativo celular y el otro considera que no.

Gráfica 4



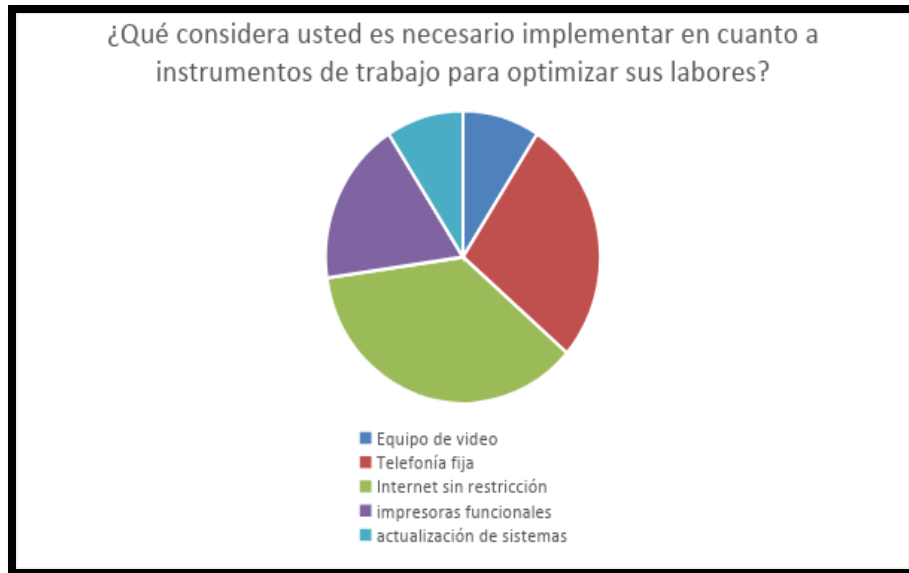
**Fuente:** Datos obtenidos en encuesta realizada por EPS 2018.

**Interpretación:**

Las deficiencias en la comunicación consideradas por el personal califican que la comunicación directa y el correo electrónico deberían ser más funcionales.



Gráfica 5



**Fuente:** Datos obtenidos en encuesta realizada por EPS 2018.

**Interpretación:**

Por último, los entrevistados coinciden en que es sumamente necesario que se implemente internet sin restricciones y con mayor velocidad y la telefonía fija para mejor comunicación.

## **1.5. RADIOGRAFIA DE LA INSTITUCION FODA**

### **Fortalezas**

- Unión del equipo de trabajo
- Personal joven con experiencia en el trabajo
- Horario flexible que permite tener experiencias y continuar con los estudios
- El lugar de trabajo es céntrico para muchos colaboradores

### **Oportunidades**

- Permite conocer a otras personas y crear lazos de amistad
- Viajar y poner en práctica la experiencia obtenida a lo largo de su estadía en el lugar de trabajo
- Experiencia en el área deportiva.
- Permite estudio a nivel personal
- Se les imparte de forma opcional, cursos de inglés y o francés

### **Debilidades**

- En elaboración de videos deben contratar personal ajeno a la institución.
- No se cuenta con equipo y personal para grabar y editar videos dentro del edificio.
- No se cuenta con telefonía fija en cada departamento.
- Falta servicio de datos móviles para cada persona
- Espacios limitados para realizar trabajo de oficinas.
- No cuentan con oficinas propias.
- Insuficiencia de mobiliario adecuado para archivar.

### **Amenazas**

- Que los colaboradores no puedan seguir subsidiando los planes telefónicos
- Que no se les integre como único personal, quiere decir que se unifique un plan corporativo para todo el personal,
- El ambiente alrededor de las instalaciones no es seguro

## **CAPITULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

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

En el año 2016 se realizó un diagnóstico de Comunicación Interna en el departamento de Comunicación del Comité Olímpico Guatemalteco, por parte de una practicante de la Universidad Rafael Landívar. En el cual se evidencia fallas en la comunicación interna de dicha área.

#### **2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIONALES**

##### **2.2.1.Objetivo General**

Presentar un plan de comunicación interna en el departamento de Comunicación y Mercadeo del Comité Olímpico Guatemalteco.

##### **2.2.2.Objetivos Específicos**

Fortalecer la comunicación e información interna del Departamento de Comunicación y Mercadeo del Comité Olímpico Guatemalteco, por medio de la utilización de un buzón de sugerencias, para crear dinámicas que ayuden al personal a comunicar, sus dudas e inquietudes a la dirección del Departamento de Comunicación.

Generar capacitaciones y talleres de redacción periodística y Photoshop para actualizar al personal y ser facilitadores de nuevas técnicas para mejorar sus actividades.

### 2.3. PUBLICO OBJETIVO

<b>Demográfico</b>	El personal que labora en el Comité Olímpico Guatemalteco reside en zonas aledañas a la ciudad olímpica y en el perímetro de la ciudad
<b>Psicográfico</b>	Según encuestas realizadas se determinó que las personas que laboran en la institución cuentan con edades entre los 20 y 60 años. Estudiantes universitarios y otros con título a nivel universitario y post grado. Egresados de distintas universidades nacionales.
<b>Socioeconómico</b>	Las personas con mayor jerarquía dentro de la institución son profesionales con cargos públicos altos. En las directrices de diferentes departamentos se observa público joven adulto, pero en la mayoría mujeres con un estatus económico medio.

## 2.4. MENSAJE

Se determinó este mensaje ya que el Slogan del Comité Olímpico Guatemalteco es “Pasión por Guatemala”. Se propone como mensaje lo siguiente:

1. El arte está en saber comunicar.
2. ***Comunicando con pasión.***
3. Trabajo feliz, porque trabajo con pasión.

## 2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

Acción 1	
A qué estrategia corresponde la acción	Capacitación con taller de Photoshop
Problema a resolver	Mejorar técnicas para elaboración de diseños.
Objetivo comunicacional	Capacitar al personal del Comité Olímpico Guatemalteco, con un taller de Programa de Diseño Photoshop.
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Taller impartido por un especialista en el tema.



- ✓ Taller de Photoshop
- ✓ Técnicas novedosas para usar en diseños de artes.

Proyecto a cargo de Epecista Ana Mercedes Rivas Sierra, taller de Photoshop impartido por el licenciado Juan Ramón Valdez, a personal de prensa de Comité Olímpico Guatemalteco.

Acción 2	
A qué estrategia corresponde la acción	Taller de redacción periodística
Problema a resolver	Escases en la fluidez de redactar notas deportivas.
Objetivo comunicacional	Favorecer y fortalecer las técnicas adecuadas para la redacción de artículos y notas deportivas.
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Taller impartido por periodista.



- ✓ Taller de Redacción Periodística

Proyecto a cargo de Epecista Ana Mercedes Rivas Sierra, taller de Redacción Periodística impartido por la licenciada Geldy Aracely Muñoz Palala, a personal de Comité Olímpico Guatemalteco y CDAG.

Acción 3	
A qué estrategia corresponde la acción	Implementación de Buzón de Sugerencias
Problema a resolver	Mejorar comunicación interna
Objetivo comunicacional	Plantear puntos de vista o situaciones que sean de discreción.
Público Objetivo	Interno
Medio de difusión	Reunión de personal interno para dar a conocer la forma de uso del Buzón de Sugerencias.



- ✓ Implementación de Buzón de Sugerencias
- ✓ Sugerencias se reciben, y una persona encargada transmite la información a donde corresponde.

Proyecto a cargo de Epecista Ana Mercedes Rivas Sierra, implementación de Buzón de Sugerencias, a personal de Comité Olímpico Guatemalteco.



## CAPITULO III

### 3. INFORME DE EJECUCION

#### 3.1. PROYECTO DESARROLLADO

Estrategias para fortalecer la comunicación interna, en el Departamento de Mercadeo y Patrocinios del Comité Olímpico Guatemalteco.

##### 3.1.1. Financiamiento

El financiamiento que se necesitó para la realización de este proyecto fue parte de la epecista y donación de agencias de publicidad que se dignaron a donar tiempo y trabajo así como la presencia en los talleres y la elaboración de Buzón de Sugerencias.

##### 3.1.2. Presupuesto ejecutado

El presupuesto utilizado para la ejecución de la estrategia de comunicación se describe a continuación.

Cantidad	Detalle	Valor Total	Financiamiento
1	Asesoría Comunicacional	Q10,000.00	EPECISTA
2	Curso de Photoshop	Q 2,500.00	ONN PUBLICIDAD
2	Taller de Redacción Periodística	Q1,000.00	Conferencista
1	Buzón de Sugerencias	Q175.00	Estudio Film Work
1	Elaboración de diseño de Buzón	Q50.00	Estudio Film Work
5	Lapiceros	Q25.00	EPECISTA
10	Libretas para apuntes	Q10.00	EPECISTA
	Total del proyecto	Q13,760.00	

Financiamiento	Monto
Epecista	Q 10,035.00
Empresa	-----
Patrocinio	Q. 3,725.00

### 3.1.3. Beneficiarios

	<b>Beneficiarios</b>	<b>Beneficio</b>
<b><i>Primarios</i></b>	Personal que labora en el departamento de Comunicación de Comité Olímpico Guatemalteco y CDAG.	Se brindó apoyo con los talleres de redacción periodística y curso de Photoshop. Y la implementación del Buzón de Sugerencias.
<b><i>Secundarios</i></b>	Directivos del Departamento de Comunicación. Personal administrativo de Comité Olímpico Guatemalteco y CDAG.	Se cumplió por parte de la Epecista una colaboración que no estaba dentro de la planificación de la institución. Colaborando con Gestión de Calidad.

### 3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
<b>Licenciada Geldy Muñoz</b>	Expositora de taller de Redacción periodística	Encargada de dirigir las capacitaciones sobre redacción periodística al personal del departamento de comunicación.
<b>Ma. Ramón Valdez</b>	Expositor de curso de Photoshop	Encargado de impartir el curso de Photoshop nivel intermedio, al personal de diseño y prensa del Departamento de Comunicación.

### 3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

La estrategia de comunicación se ejecutó en el Departamento de Comunicación del Comité Olímpico Guatemalteco y CDAG, en las instalaciones del Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala, ubicado en la 26 calle 9-31 zona 5 Palacio de los Deportes.

## 3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

- **Estrategia:**

Charla informativa donde se plantea la introducción del Buzón de sugerencias y se muestra la forma y el motivo por el cual debe de utilizarse.

**Objetivo Comunicacional:**

Obtener información confidencial de sugerencias o diferentes motivos para mejorar la comunicación interna del área.

**Acción:**

La implementación del Buzón de sugerencias se promocionó a través de la dirección de Comunicación con una reunión con todo el personal para indicarles su uso y la importancia para ambas partes personal y jefaturas.

Otra de las estrategias de comunicación que se implementó fue la capacitación en talleres de redacción periodística y Photoshop nivel intermedio.

**Estrategia:**

Taller de redacción periodística.

**Objetivo comunicacional:**

Capacitar al personal de prensa y comunicación en redacción periodística.

**Acción:**

Se solicitó permiso a las personas correspondientes el uso de Auditorio para poder capacitar al personal de prensa, comunicación, mercadeo diseño y área administrativa y así poder impartir el taller de redacción periodística y el programa de Photoshop nivel intermedio.

### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	MAYO			JUNIO			JULIO	
ACTIVIDAD	3	4	1	2	3	4	1	2
Inicio de Práctica								
Taller de redacción periodística								
Capacitación de Photoshop								
Implementación de Buzón de Sugerencias								
Seguimiento de Buzón de Sugerencias								
Elaboración de Informe Final								

Fuente: <http://es.smartsheet.com/blog/como-crear-un-diagrama-de-gantt-en-excel>

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

<b>Estrategia</b>	<b>Implementación de Buzón de Sugerencias</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
Se brindó información acerca de la utilización del buzón de sugerencias.	La información fue recibida por el 90 % de los colaboradores del departamento de comunicación.	Se realizaron sugerencias a actividades realizadas en horarios de labores de la institución.

<b>Estrategia</b>	<b>Talleres de redacción</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
Actualizar información y estrategias avanzadas.	La información fue recibida por el 95 % de los colaboradores del departamento de comunicación, prensa y mercadeo.	Se verifico cambios en la forma de redactar notas informativas en las redes sociales de Comité Olímpico y CDAG.

<b>Estrategia</b>	<b>Curso de Photoshop nivel intermedio</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
Actualizar técnicas en el área de Photoshop.	La información fue recibida por el 75 % de los colaboradores del departamento de comunicación.	Se actualizó al personal en el uso de nuevas técnicas del programa de Photoshop. Y se brindó herramientas nuevas para actualizar su trabajo.

## CONCLUSIONES

- El buzón de sugerencias brinda al personal una forma activa de comunicarse de forma discreta y dar a conocer, sugerencias y puntos de vista ya sea de forma directa o indirecta.
- El personal de Comité Olímpico Guatemalteco posee una herramienta nueva de comunicación que permitirá la información directa y eficaz al momento de tener dudas o sugerencias.
- La correcta utilización de este material de comunicación dará apoyo a las diferentes jefaturas para estar conectados con sus colaboradores.
- Los talleres tanto de redacción como el de Photoshop permiten al personal actualizar sus conocimientos y aprender nuevas técnicas y estrategias para agilizar y mejorar sus trabajos cotidianos.

## RECOMENDACIONES

Con lo observado durante la realización del Ejercicio Profesional Supervisado se hacen las siguientes recomendaciones:

- Establecer espacios de tiempo para realizar reuniones en donde se tome en cuenta al equipo completo, ya que la información llega a cierto número de personas, mientras a las demás se les informa de forma verbal y no completa.
- Dentro de cada grupo hacer reuniones en donde se les explique qué deben hacer durante los eventos a realizar, ya que algunos saben que hacer mientras otros caen en el error de seguir a los demás.
- Planificar con suficiente anticipación el pedido de insumos e instrumentos que son necesarios para cubrir eventos como: Cámaras, computadoras, lentes etc.,
- Dar seguimiento a los departamentos correspondientes para que agilicen los pedidos de insumos.
  
- Fomentar la actualización en herramientas tecnológicas, ya que al adquirir ese conocimiento hace que los colaboradores sean capaces de desarrollarse y ser competitivo en el mercado actual.



## GLOSARIO DE TERMINOS

**Actualizar:**

tr. Poner al día datos, normas, precios, rentas, salarios, etc.

**Amenazas:**

Acción de amenazar.

f. pl.Der. Delito consistente en intimidar a alguien con el anuncio de la provocación de un mal grave para él o su familia.

**Asesoría:**

f. oficio de asesor.

**Autónoma**

f. Potestad que dentro de un Estado tiene municipios, provincias, regiones u otras entidades, para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios.

**Beneficiarios**

Adj. Dicho de una persona; Que resulta favorecida por algo.

**Buzón:**

m. Abertura por la que se echan las cartas y papeles para el correo o para otro destino.

m. Caja o receptáculo donde caen los papeles echados por el buzón.

**CDAG:**

Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala

**Colaboradores:**

Adj. Que colabora.

**Comité**

m. Órgano representativo de los trabajadores de una empresa o centro de trabajo para la defensa de sus intereses.

**Comunicación:**

f. Unión que se establece entre ciertas cosas, tales como mares, pueblos, casas o habitaciones, mediante pasos, crujías, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos.

**Deportiva:**

adj. Ajustado a normas de corrección y respeto propias del deporte.

**Diagnostico:**

Adj. Perteneiente o relativo a la diagnosis. Acción y efecto de diagnosticar.

**Diseños:**

Concepción original de un objeto u obra destinados a la producción en serie.  
Descripción o bosquejo verbal de algo.

**Ejecución:**

Loc. Verb. Ejecutar, llegar a la práctica, realizar.

**Encuesta:**

Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.

**Entrevista:**

f. Acción y efecto de entrevistar o entrevistarse.

**Estrategia**

f. Mat. En un proceso regulable conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

**Fomentar:**

Tr. Excitar, promover, impulsar o proteger algo.

**Guatemalteco:**

Adj. Natural de Guatemala, país de América, o de su capital.

**Herramientas:**

f. Instrumento, conjunto de herramientas.

**Indicadores:**

Adj. Que indica o sirve para indicar.

**Jefatura:**

f. Cargo o empleo honorífico y de autoridad.

**Metodología:**

f. conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

**Objetivos:**

Adj. Pertenciente o relativo al objetivo en si mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir

**Observación:**

Acción y efecto de observar.

**Olímpico:**

Adj. Pertenciente o relativo a Olimpia, ciudad de la Grecia antigua.

**Pasión:**

f. inclinación o preferencia muy vivas de alguien a otra persona.

**Photoshop:****Planificar:**

Hacer plan o proyecto de una acción.

**Recursos:**

m. Medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende.

**Redacción:**

Acción y efecto de redactar.

**Sugerencias:**

Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

**Taller:**

m. Escuela o seminario de ciencias o de artes.

## BIBLIOGRAFIA

1. Noriega, E. (2003).  
Metodología de la Investigación, el proceso y sus técnicas. Editorial Limusa, S.A.
2. Mérida, A (2011)  
Guía para elaborar y presentar la tesis. Guatemala: Editorial Luna.
3. Baena, Guillermina. (2001).  
Tesis en 30 días, lineamientos prácticos y científicos.
4. Benito, A. (1991).  
Diccionario de Ciencias y Técnicas de la Comunicación. España: Ediciones Paulinas.
5. Arfuch, Leonor. 1995.  
La Entrevista, una Invención Dialógica. Barcelona, España. Editorial Paidós.
6. Interiano. C. (1995).  
Semiología y Comunicación Guatemala Edición, Ediciones Paz.
7. Sampieri. R.  
Metodología de Investigación.  
6ta Edición. McGraw Hill Education

## EGRAFÍA

[http://www.ujaen.es/investigatrics\\_tfg/pdf/cualitativa/recogida\\_datos/recogida\\_entrevista.pdf](http://www.ujaen.es/investigatrics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf)

<http://www.analisisfoda.com/>

<https://www.significados.com/metodologia-de-la-investigacion/>

<https://www.significados.com/metodologia-de-la-investigacion/>

[www.rae.es](http://www.rae.es)

<http://metodologiaecs.wordpress.com>

## Anexos

### Transcripción completa de las Entrevistas

#### Entrevista 1

**Nombre: Juan Manuel Mijangos Castillo**

34 años

**¿Cuántos años tienes de laborar en la institución?** 7 años de laborar en Comité Olímpico Guatemalteco, en el Departamento de Comunicación en el Área de Prensa.

**¿Cuántas personas tienes a tu cargo?** una persona a su cargo que es la encargada de manejar la Redes Sociales.

**¿En cuánto a ubicación geográfica se te dificulta venir a trabajar?**

No, afortunadamente vivo cerca. Son como tres kilómetros, entonces a veces en carro, otras, puedo caminar o a veces bicicleta.

**¿En cuánto a seguridad externa hay algún problema?**

Sí, es complicado a veces, porque es una zona de riesgo, pero si, se concentra mucho joven drogadicto que se concentra en esta parte por la cercanía a zona 5. Si hay algunos casos, pero tampoco tan grave.

**¿Para desarrollar tu trabajo que materiales o implementos necesitas?**

Una computadora básica, con programas de edición de fotografía, acceso a internet por completo sin restricciones, para monitoreo de redes sociales, y luego se complementa con la parte fotográfica, una cámara para tomar fotos, con distintos objetivos, también obviamente un teléfono con acceso a redes.

**¿Ese teléfono te lo brinda la institución?**

No, es personal.

**¿Crees qué hay algún obstáculo en el área de comunicación que no te permita realizar tu trabajo?**

No tenemos como un acceso a teléfono de oficina, donde podamos hacer uso de él. Para consultar o recibir llamadas directas verdad, todo es a través de secretaria y hay mucha gente, eso pienso yo que es como básico, que, si es una deficiencia no poder tener acceso a una extensión.

### **¿Cómo es tu relación con tu jefe inmediato?**

Es Karla Abril, es la directora provisional, está cubriendo a mi jefa que está en periodo post parto, me llevo bien con ella, la comunicación es buena, siempre directa. Son totalmente accesibles.

## **Entrevista 2**

**Nombre: Juan Francisco Rosales**

**31 años**

### **¿Cuántos años tienes de laborar en la institución?**

9 años de laborar en Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala (CDAG) en el área de audiovisuales.

### **¿Cuántas personas tienes a tu cargo?**

Somos 3 y un jefe, Luis Carlos.

### **¿En cuánto a ubicación geográfica se te dificulta venir a trabajar?**

No, vivo en calzada la Paz, si hubiera tráfico vendría en 15 minutos, pero como hay tráfico vengo en una hora.

### **¿En cuánto a seguridad externa hay algún problema?**

### **¿Para desarrollar tu trabajo qué materiales o implementos necesitas?**

Para realizar preproducción se necesita una cámara, micrófono, iluminación, y todo lo que eso conlleva, por ejemplo, memoria, baterías, computadora que tenga el programa de edición.

### **¿Ese teléfono te lo brinda la institución?**

Nos comunicamos por medio de celular y cuando estamos en la oficina es personalmente. Por medio de whatsapp, lo pagamos cada uno.

No, es personal. Solo en algún caso cuando estamos fuera de Guatemala, la institución para el internet que se utiliza.

### **¿Crees qué hay algún obstáculo en el área de comunicación que no te permita realizar tu trabajo?**

Por cuestiones de un mejor resultado tal vez sí podríamos pedir ciertas cosas que elevarían el nivel de producción, pero entendemos que la producción es muy caro, lo que cuesta es el proceso de compra ha logrado mantenernos con lo que solicitamos.

### **¿Cómo es tu relación con tu jefe inmediato?**

Tenemos todo el apoyo de los jefes, si tenemos problemas se habla y se solucionan los problemas.

### **Entrevista 3**

**Nombre: Fredy Godoy**

**75 años**

### **¿Cuántos años tienes de laborar en la institución?**

18 años de laborar en la institución, a punto de jubilarse después de haber cumplido con muchos años de trabajar en la institución.

### **¿Cuántas personas tienes a tu cargo?**

Una persona a su cargo que es la encargada de manejar la Redes Sociales.

### **¿En cuánto a ubicación geográfica se te dificulta venir a trabajar?**

No, está muy accesible, está en el centro de la ciudad, tenemos transmetro, tenemos todo tipo de buses urbanos, y se usa mucho él te doy jalón.

### **¿Para desarrollar tu trabajo que materiales o implementos necesitas?**

Computadora, tenemos computadora, teléfono celular con internet básico, para utilizar redes sociales, Twitter, Facebook, Instagram.

### **¿Ese teléfono se lo brinda la institución?**

Si.

### **Entrevista 4**

**Nombre: Juan José Dorigoni Sánchez**

Técnico Camarógrafo 25 años

### **¿Cuántos años tienes de laborar en la institución?**

2 años de laborar en Comité Olímpico Guatemalteco

### **¿Cuántas personas tienes a tu cargo?**

Somos 3 dentro del departamento

### **¿En cuánto a ubicación geográfica se te dificulta venir a trabajar?**

No, vivo cerca.

**¿En cuánto a seguridad externa hay algún problema?**

De aquí al parqueo, hay seguridad.

**¿Para desarrollar tu trabajo qué materiales o implementos necesitas?**

Computadora, programas de edición de video, cámaras, celular.

**¿Ese teléfono te lo brinda la institución?**

No. No lo paga la institución, es personal.

**¿Crees que hay algún obstáculo en el área de comunicación que no te permita realizar tu trabajo?**

Los procesos de compra se tardan, ya que se alarga cada proceso, desde que se solicita la cámara, hasta que se pide etc. Cuando se arruinan las cámaras se alquilan o se prestan.

**¿Cómo es tu relación con tu jefe inmediato?**

Buenísima, puedo decir que hay cierta confianza, pero también como que todo va con respeto, pero sabiendo la autoridad que él tiene. Pero siempre él nos ha recalado que no lo miremos como un jefe, si no más como un compañero, pero siempre respetamos sus decisiones y nos delega trabajo. Jefe Inmediato Luis Carlos.



## **Resultado de las entrevistas**

- Las personas entrevistadas coinciden en que los procesos para adquisición de materiales o instrumentos de trabajo son muy lentos y cuando se refieren a cámaras fotográficas o de video deben alquilar o prestar en otros lugares.
- Hace falta una red de teléfonos fijos que les permita la comunicación interna y externa con mayor fluidez, facilidad y rapidez.
- Un plan corporativo (telefonía celular) que permite comunicarse entre ellos y externamente ya que los teléfonos que usan para realizar su trabajo son personales, costeados por ellos mismos.
- Que el internet sea ilimitado en cuanto a potencia y sin restricciones.

## Modelo de la encuesta



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



1. ¿Cuáles son los medios de comunicación que son los más utilizados dentro de su departamento?
2. ¿Qué medio de comunicación considera debería ser implementado para mejorar la comunicación dentro de la institución?
3. ¿Considera necesaria la implementación de un plan corporativo (telefonía móvil) financiado por la institución para mejorar el desempeño de sus funciones? ¿SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_ por qué?
4. ¿Qué deficiencia en la comunicación considera es la que sobresale dentro de la institución?
5. ¿Qué considera usted es necesario implementar en cuanto a instrumentos de trabajo para optimizar sus labores?

Ficha de la encuesta

## Anexos de Ejecución de Plan



Entrega de Buzón de Sugerencias por parte de Epecista Ana Mercedes Rivas a Lissa Alonzo directora de Comunicación de Comité Olímpico Guatemalteco.



Entrega de Proyecto Buzón de sugerencias por parte de Epecista Ana Mercedes Rivas Sierra a licenciada Lissa Alonzo Directora de Comunicación, Comité Olímpico Guatemalteco.



Organización por parte de Epecista Ana Mercedes Rivas Sierra de taller de Redacción Periodística, impartida por la licenciada Geldy Muñoz.



Organización de Taller de Photoshop por parte de Epecista Ana Mercedes Rivas Sierra Curso de Photoshop nivel intermedio, salón contiguo a auditorio CDAG.



Taller impartido por Juan Ramón Valdez, al Personal de Prensa y redes sociales de Comité Olímpico Guatemalteco y CDAG.

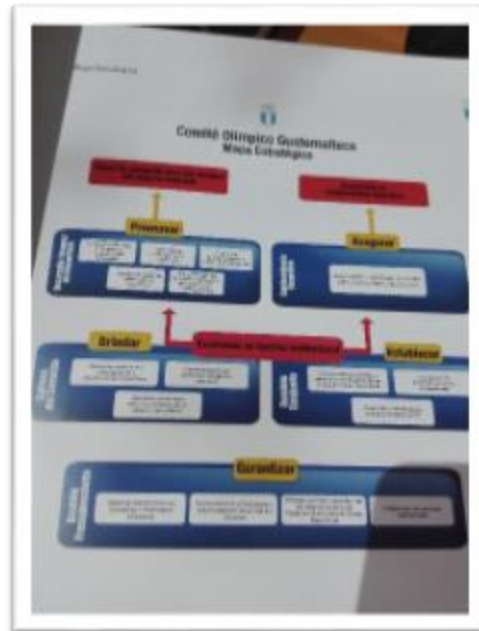


Entrega de reconocimiento y diploma de participación, por impartir el curso de Photoshop. Por la licenciada Wendy Jacobo directora de Mercadeo y patrocinio de Comité Olímpico Guatemalteco y Epecista Ana Mercedes Rivas.

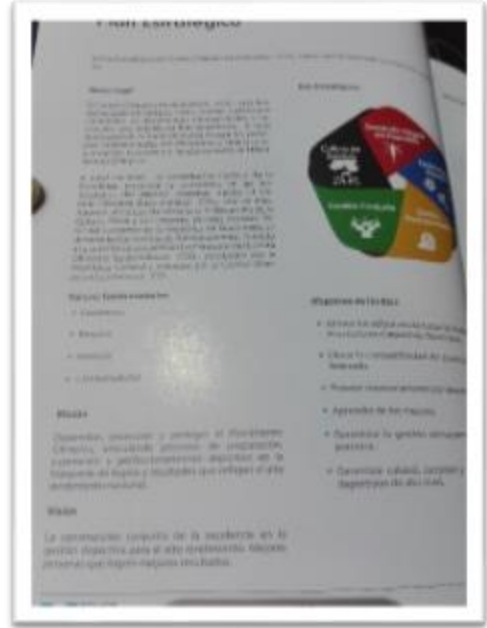
## Anexos de Diagnóstico



Etapa de Observación: Participación de Epecista Ana Mercedes Rivas Sierra en Cena de Reconocimiento a los atletas XVIII juegos Bolivarianos Santa Marta 2017, XI Juegos Deportivos Centroamericanos Managua 2017 II Juegos Paracentroamericanos Managua 2018.



Etapa de Observación, Memoria de Labores del Comité Olímpico Guatemalteco.



Cartelera de actividades para organizar eventos deportivos a cubrir. Etapa de Observación



Manual de labores 2015,2016,2017. COG.



## Anexos Plan



Participación de Epecista Ana Mercedes Rivas Sierra en Evento distinción a atletas destacados en el salón de la fama de CDAG.



Participación y observación de Conferencia de Prensa 30 Edición Carrera del Día Olímpico



Conferencia de Prensa sobre el Día Internacional del Yoga a Celebrarse en Guatemala en el Auditorio de CDAG.  
Con el Patrocinio de la Municipalidad de Guatemala.



Asistencia de Epecista Ana Mercedes Rivas Sierra a campeonato Panamericano de Lucha en las instalaciones del Teodoro Palacios Flores.



Epecista Ana Mercedes Rivas Sierra en colaboración 30 Edición de la Carrera del día Olímpico 2018.



Juramentación de Atletas y delegados que participan en los Juegos Centro Americanos y del Caribe Barranquilla, Colombia 2018.



Inauguración y participación de Epecista Ana Mercedes Rivas Sierra en del Cenad Centro Nacional de Acondicionamiento Deportivo.



Guatemala, Julio 2018

Departamento de Comunicación  
CDAG, Comité Olímpico Guatemalteco  
Presente:

De manera atenta, me dirijo a ustedes con respetuosamente, deseando éxitos en sus labores cotidianas. De acuerdo con lo planificado y con el deseo de cumplir con la planificación del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) que estoy llevando a cabo en el departamento de comunicación de tan prestigiosa institución, deseo colaborar con una propuesta para afianzar el lema Pasión por Guatemala, siendo este un slogan que logra que cada uno de los miembro del equipo se sienta plenamente identificado con la institución.

Por lo que he de sugerir para darle continuidad, realce y más valor con el que ya cuenta, establecer un lema o slogan para el departamento de comunicación, para lo cual propongo lo siguiente "Comunicando con pasión" que da forma y carácter al departamento de comunicación y con el cual se puede dar realce al lema Pasión por Guatemala.

Agradeciendo de antemano,

  
**Ana Mercedes Rivas Sierra**  
Epecista de Licenciatura  
Escuela de Ciencias de La Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

  
**Licda. Lizza Alonzo**  
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN  
Y RELACIONES PÚBLICAS  
COMITÉ OLÍMPICO GUATEMALTECO

Propuesta de Epecista para incorporar mensaje en el departamento de Comunicación de Comité Olímpico Guatemalteco.



Asistencia a Taller de Redacción Periodística, Viernes 8 de Junio 2018

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
1	LUIS CARLOS VÉLEZ KEUER	Coordinador	
2	LIZZA M. ALONZO G	DIRECTORA	
3	ALEJANDRO ARANDA	JEFE DISEÑO	
4	EDUARDO A. GONZÁLEZ	Asistente	
5	María Alejandra Melgarejo	Asistente	
6	Vivian López Godoy	Asistente	
7	Judith Coronado	Secretaría	
8	José Raúl Romero	Fotógrafo	
9	MARCELO MORENO	Asistente	
10	María Renée López	Asistente	
11	Brenda Reyes	Técnico fotógrafo	
12	Francisco Robales	Productor Audio	
13	Blandy Romero	Recepcionista	
14	Lesly Carol Arriaza Rivera	Asistente	
15	Blanca Espinosa Rivera	Secretaría	
16	David Kessete Hernández B.	Diseñadora	
17	María Olga Corrao	Revisor	
18	Karla Maseda Segura Rivera	Profesora	
19	Susana Paiz	Producción	
20	Carlos Paredes	Fotógrafo	
21	Eladio Gómez G.		

Listado de asistencia a talleres y capacitaciones de Photoshop y Redacción Periodística.



**EPS**  
LICENCIATURA

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



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

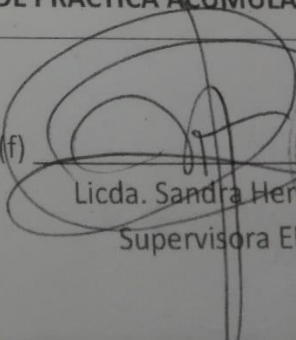
Nombre del Alumno (a): Ana Mercedes Rivas Sierra  
No. Carné y DPI: 200120021-2594177420101  
Jefe o Encargado (a): Licda. Wendy Jacobo Directora de Mercadeo, Licda. Lizza Alonzo Directora de Comunicación.  
Institución o Empresa: Comité Olímpico Guatemalteco  
Supervisora de EPSL: Licenciada Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al:18	Mayo	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5		32.5
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5		32.5
3	Del: 28 / Al: 1	Mayo/Junio	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5		32.5
4	Del: 4 / Al: 8	Junio	6.5	6.5	6.5	6.5	8		34
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5		32.5
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	8	6.5	6.5	6.5	6.5		34
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	6.5	6.5	6.5	8	8		35
8	Del: 2 / Al: 6	Julio	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5		32.5
9	Del: 9 / Al:13	Julio	6.5	6.5	6.5	6.5	6.5		32.5
10	16	Julio	6.5						6.5

**TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS**

304 hr

  
Licda. Lizza Alonzo  
Directora de Comunicación  
COG

  
Licda. Sandra Hernández  
Supervisora EPS

Horas de prácticas



**El Comité Olímpico Guatemalteco y  
la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala**

Otorgan el presente reconocimiento a

**GELDY MUÑOZ**

*Como agradecimiento por la charla "Redacción  
Periodística"*

*Sin duda, sus conocimientos aportarán significativamente al  
desarrollo del trabajo periodístico deportivo de excelencia.*

Lic. Francisco Alvarado  
Director de Comunicación  
Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala

Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala

Licda. Lizza Alonzo  
Directora de Comunicación  
Comité Olímpico Guatemalteco

Comité Olímpico Guatemalteco

Guatemala, viernes 08 de junio de 2018.



Diploma otorgado a Geldy Muñoz por parte de licenciada Lissa Alonzo directora de Comunicación de Comité Olímpico Guatemalteco por impartir curso de redacción.