

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 TELECENTRO 429 DE RHM SOLUTIONS, S.A.”**

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ELVIA ARACELY TENI ZULETA

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre de 2018

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Michael González Bátres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



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



Guatemala, 05 de Febrero 2018

EPS-LIC--2018.082

Licenciada Heidi Patricia Ocaña Mazul

Jefa de Recursos Humanos

RHM Solutions, S.A.

Presente.

Estimada Jefa de Recursos Humanos:

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 **Elvia Aracely Teni Zuleta** con número de registro académico **200715794** 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 "Rafael 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



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

"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



Guatemala, 03 de agosto de 2018

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: **Elvia Aracely Teni Zuleta** con número de **carné: 200715794 y CUI: 1839 19912 0101**; 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 **"TeleCentro 429"** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **14 de mayo al 27 de junio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"Estrategias para fortalecer la comunicación interna en el departamento de TeleCentro 429 de RHM, Solutions, S.A."** entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra empresa, **RHM, Solutions, S.A.**

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 empresa.

Atentamente,

Licda. Heidi Ocaña
Gerente Recursos Humanos
RHM, Solutions. S.A.

4a. Av. 15-73, Zona 10 Edificio Clínicas Médicas Nivel 11, Of. 1102
Tels. (502) 2333-4905, 2333-5259 - fax 2333-5283
Guatemala, C.A.



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



Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante
Elvia Aracely Teni Zuleta
Carné: 200715794
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 TELECENTRO 429 DE RHM, SOLUTIONS S.A.". 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"

Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura



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



"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

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

DEDICATORIAS

- A DIOS:** A ti Dios Padre, Dios Hijo y Dios Espíritu Santo, por tu inmenso amor y misericordia, a ti la gloria y la honra.
- A MIS PADRES:** Otto y Elvia, ejemplo de lucha, amor y unión, por su esfuerzo y estar siempre conmigo.
- A MI HIJO:** Ángel Emmanuel, mi motor y mi inspiración. El amor de mi vida.
- A MIS HERMANAS:** Mónica, Carolina y Verónica, por su amor incondicional, apoyo y comprensión. Muchas gracias.
- A MI CUÑADO:** Henry, más que cuñado un hermano, gracias por su apoyo.
- A MIS SOBRINOS:** Alejandro y Sofía, por ser la alegría de nuestros corazones gracias por su amor.
- A MIS ABUELITOS:** Angustia Teni, tu coraje y valor me inspiraron para salir adelante, y sé que desde el cielo nos sigues cuidando he inspirado mamá.
- Eduardo Zuleta y María Loreto, mi amor y cariño para ustedes hasta el cielo.
- A MIS TIOS:** Rubén, Noemi, Rosa, Raúl, Rosario, Leonel y Victoria, por su ejemplo de lucha y superación al dejar su tierra y luchar día a día. Los quiero mucho.
- A MIS PRIMOS:** Por su cariño.

AGRADECIMIENTOS

A la **Universidad de San Carlos de Guatemala** alma mater donde me he formado profesionalmente.

A la **Escuela de Ciencias de la Comunicación** por brindarme las herramientas necesarias para mi carrera profesional.

A mis **Catedráticos** por todas sus enseñanzas.

A **Lic. Fernando Flores**, Por su paciencia y apoyo.

A **Mis Amigos y Amigas** de la universidad, en especial a Brenda, July, Ivan y Jorge, por el apoyo y cariño, éxitos y bendiciones.

A mis **Amigos y Amigas** de toda mi vida, gracias por su apoyo y su amistad.

A **RHM Solutions, S.A.**, por la oportunidad de realizar mis prácticas, muchas gracias.

A **Licda. Heidy Ocaña**, por su apoyo en esta etapa.

A **mis compañeros y amigos de trabajo**, por todo su apoyo en este caminar, Josue Andrade, Ronny, Elizabeth, Esmeralda, Moisés, Nestor, Ángel, Henry, Javier. Bendiciones en sus vidas.

A **Luis Santiizo** (QEPD) por haber sido un jefe que me guio en mi carrera laboral y exhortarme a seguir estudiando.

INDICE

Resumen	I
Introducción	II
Justificación	III

CAPÍTULO I

1. Diagnóstico	1
1.1. Objetivos del diagnóstico	1
1.1.1 Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos	1
1.2. La institución	1
1.2.1 Ubicación Geográfica:	1
1.2.2. Alianzas Estratégicas:	1
1.2.3. Antecedentes:	1
1.2.4. Departamentos o dependencias:	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
1.3. Metodología	5
1.3.1. Descripción del Método	5
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.	5

1.3.3. Cronograma del diagnóstico	6
1.4. Recopilación de datos	7
1.4.1. Ficha de las entrevistas	7
1.4.2. Resultado de las entrevistas.....	11
1.4.3 Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos	12
1.4.4 Ficha de Observación	13
1.5. Radiografía de la Institución.....	15
1.5.1. FODA.....	15

CAPÍTULO II

2. Plan de Comunicación	16
2.1. Antecedentes comunicacionales.....	16
2.2. Objetivos de Comunicación.....	16
2.2.1. Objetivo general.....	16
2.2.2. Objetivos específicos	16
2.3. Público Objetivo	17
2.4. Mensaje.....	17
2.5. Estrategias y acciones	17
2.6. Acciones De Comunicación	18

CAPÍTULO III

3. Informe de ejecución.....	23
3.1. Proyecto desarrollado..	23

3.1.1. Financiamiento:	23
3.1.2. Presupuesto ejecutado	23
3.1.3. Beneficiarios	24
3.1.4. Recursos Humanos	24
3.1.5. Áreas geográficas de Acción	25
3.2. Estrategia y Acciones Desarrolladas	25
3.3. Cronograma de Actividades	34
3.4. Control y seguimiento.....	35
Conclusiones.....	36
Recomendaciones.....	37
Glosario	38
Bibliografía.....	41
E grafía.....	41
Anexos I.....	42
Ficha de observación	42
Transcripción de entrevistas	44
Fotografías	55
Supervisión de Práctica Supervisada	56

Resumen

Nombre de la institución: RHM, Solutions, S.A. Depto. TeleCentro 429

Nombre del proyecto: Estrategia de comunicación interna para el mejor desempeño en las funciones del departamento de Telecentro 429.

Objetivos del proyecto

Generales: Presentar un plan de comunicación que fortalezca la comunicación interna y el clima laboral en el departamento de TeleCentro 429, de la empresa RHM, Solutions, S.A.

Específico: Establecer canales de comunicación efectivos.

Desarrollar una guía de procesos laborales.

Establecer reuniones constantes para información laboral.

Establecer protocolos de seguridad ante algún desastre.

Sinopsis del proyecto: Este proyecto tienen como finalidad crear medios de comunicación efectivos para desarrollar un trabajo eficaz en el departamento de Telecentro 429. Para ello se desarrollaron tres fases: El Diagnostico, etapa en donde se identificaron las debilidades del departamento, esto por medio de la entrevista y la observación. La segunda etapa, Plan de comunicación, se presentaron tres propuestas para mejorar la comunicación y la tercera etapa la Ejecución, en la cual se llevaron a cabo las propuestas presentadas y acciones que dieron resultados positivos para todo el personal del departamento.

Introducción

En la actualidad las empresas se encuentran con diferentes conflictos, crisis económica, competencia y más factores que afecta la productividad de esta; y ante estos conflictos se esfuerzan en mejorar, creando estrategias y proyectos para obtener buenos resultados estos sean productos o servicios.

Sin embargo el factor más importante de una organización es el humano, ya que gracias a ellos se pueden realizar las actividades de la empresa o departamento, y es el que menos se enfocan o se descuida.

Es por ello que gracias al ejercicio profesional supervisado de licenciatura se presenta el siguiente diagnóstico de comunicación interna, enfocado al clima laboral en el departamento de Telecentro 429.

En donde se pusieron en práctica diferentes herramientas de investigación, para identificar el ambiente en el que se encuentra el departamento. En este informe encontrarán los objetivos, la misión, la visión, el interés y el ambiente laboral de los colaboradores.

Justificación

Este informe tiene como fin utilizar las diferentes técnicas de investigación apropiadas para dar un diagnóstico de la situación actual del departamento Telecentro 429, identificando los factores que afectan el clima laboral.

Es por ello que el ejercicio profesional supervisado, pretende aportar por medio de este trabajo, una resolución ante esta necesidad.

Se pusieron en práctica las técnicas de investigación de la observación y la entrevista, en donde encontramos los factores principales de un ambiente laboral, analizamos en entorno y las relaciones que conllevan un mal ambiente y también identificamos como poder mejorarlo.

CAPÍTULO I

1. Diagnóstico

1.1. Objetivos del diagnóstico

1.1.1. Objetivo General

Diagnosticar el clima laboral en el Departamento de Telecentro 429.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de identidad que tienen los colaboradores con la empresa y el Departamento.
- Conocer las acciones del personal en momentos de emergencia evento natural o accidental.
- Identificar las funciones de cada persona en sus puestos de trabajo, como desarrollan sus actividades.
- Descubrir los tipos de comunicación entre colaboradores, describiendo las necesidades que poseen en los diferentes puestos.
- Determinar las aspiraciones de los colaboradores en la empresa.

1.2. La institución

Canal Telecentro 429, es un canal de programación centroamericana para Estados Unidos

1.2.1. Ubicación Geográfica:

El departamento Telecentro 429 se encuentra ubicado en la 30 avenida 3-40 zona 11, en la ciudad de Guatemala.

1.2.2. Alianzas Estratégicas:

Contamos con la colaboración de diversos canales Centroamericanos.

1.2.3. Antecedentes:

TeleCentro inicia transmisiones en junio del 2008, en el canal 429 de Directv, la plataforma de satélite más importante de Estados Unidos, dirigido a los centroamericanos que están lejos de su país. En especial a los que emigran de su tierra natal rumbo al sueño americano

Forma parte del paquete hispano básico llegando a 1,5 millones de hogares, cubre todo el territorio norteamericano. Es el único canal que puede garantizar su programación de 24 horas con de la mejor programación local, los 7 días de la semana, sin repeticiones y sin transmitir infomerciales.

Más de 7 horas diarias de programación en vivo.

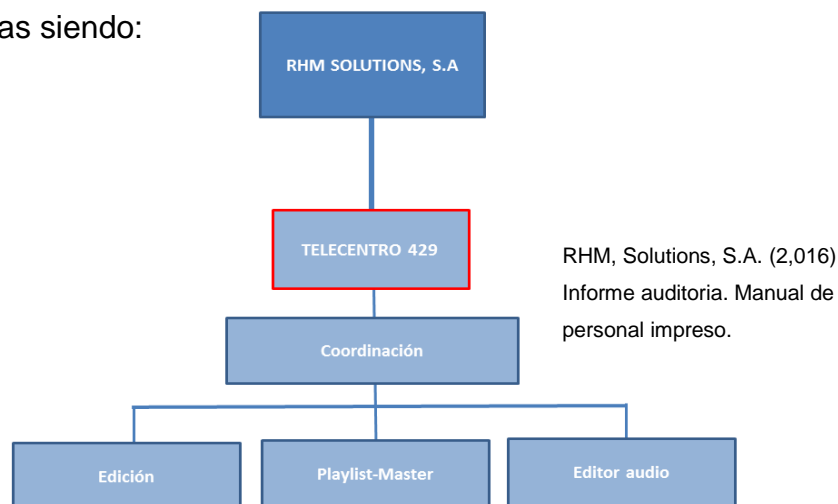
La cantidad, variedad y combinación de la programación de TeleCentro de lunes a viernes, lo ha hecho el favorito de las familias centroamericanas y es la referencia de todos aquellos que necesitan información de lo que acontece en la región.

Los fines de semana los deportes y el entretenimiento para toda la familia llenan la pantalla.

Se transmiten los partidos de las ligas de fútbol locales en vivo y 13 horas de diversión familiar, que incluye programas infantiles, comedias y variedades.

1.2.4. Departamentos o dependencias:

Telecentro 429 cuenta con diferentes departamentos para la realización de las actividades descritas siendo:



1.2.5. Misión:

Llegar a los hogares centroamericanos en Estados Unidos, para informar, entretener y comunicar el acontecer de sus países de origen.

1.2.6. Visión:

Es establecer un sólido puente de comunicación entre las comunidades de origen centroamericano en Estados Unidos y sus países de origen, que sirva para ayudar a estos inmigrantes a superarse, a fortalecer sus lazos culturales y económicos y a mantener su identidad nacional.

1.2.7. Objetivos Institucionales:

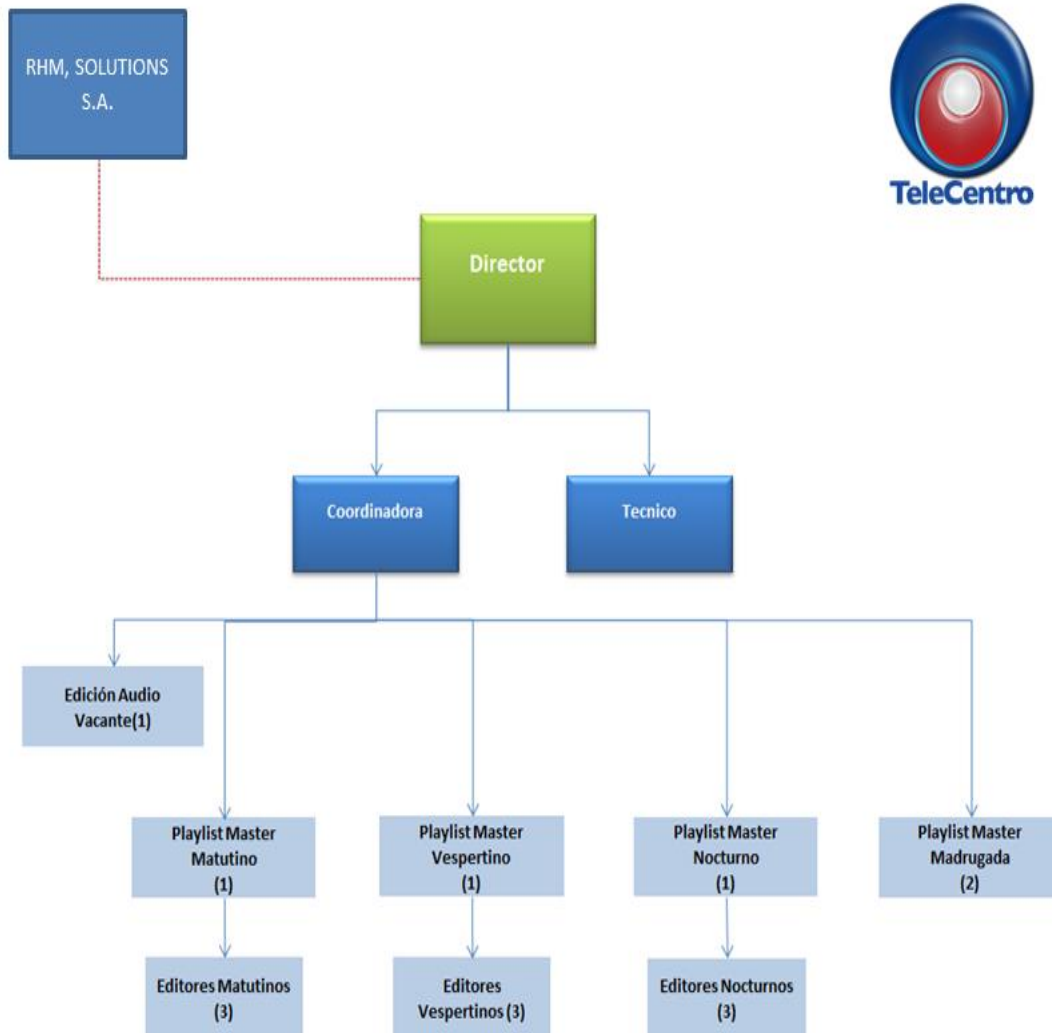
Ofrecer al mercado centroamericano, en tierras Estadounidenses la mejor señal televisiva de sus países de origen, por medio de la plataforma satelital más avanzada y competente en el mercado; creando y manteniendo la marca de nuestros programas, en las personas que nos sintonicen. Un lovemark televisivo.

1.2.8. Público Objetivo:

Está conformado por hombres y mujeres, profesionales de nivel medio. Con jornadas laboradas distribuidas en cuatro jornadas.

Editores Matutinos, Editores Vespertinos, Editores Nocturnos, Playlist-Master, Coordinación, administración y Recursos Humanos.

1.2.9. Organigrama:



RHM, Solutions, S.A. (2,016) Informe auditoría. Manual de personal impreso.

1.3. Metodología

Etimológicamente viene del griego Metho = Meta, fin y Odos = Camino, medios normas, y lo podemos conceptualizar sin duda como: PROCEDIMIENTO PARA ALCANZAR UN OBJETIVO.

Es el procedimiento de alcanzar un objetivo. Lo que permite ordenar una actividad determinada. (Piloña Ortiz, 2016, pág. 41)

CUANTITATIVAS	CUALITATIVAS
Se usan para recolectar: Cifras precisas: números porcentajes, volúmenes, series. En poblaciones grandes concentradas y de fácil acceso.	Se usan para recolectar: Datos sobre estimaciones, opiniones, <u>actitudes</u> , aspectos culturales, percepciones, relaciones. En poblaciones pequeñas y/o dispersas.

(<http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa2.shtml>)

1.3.1. Descripción del Método

Para el diagnóstico se utiliza el método cualitativo, en donde se tiene la interacción con las fuentes primarias, fuentes directas que forman el equipo de trabajo del departamento.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.

- **Entrevista**

Proceso por medio del cual dos o más personas entran en estrecha relación verbal, con el objetivo de obtener información fidedigna y confiable sobre todo o algún aspecto del fenómeno que se estudia. (Piloña Ortiz, 2016, pág. 82)

Se realiza una entrevista dirigida, llevando una guía de preguntas y de profundidad, este tipo de entrevista nos permite establecer las motivaciones y la dinámica de la personalidad de los individuos, toda vez no se desvíe del tema que se está tratando.

- **Observación Directa, participante**

Acción o actitud de aplicar atentamente los sentidos a un objeto o fenómeno para adquirir un conocimiento claro y conciso del mismo; el investigador se involucra o toma parte del evento investigado. (Piloña Ortiz, 2016, págs. 79,80)

Del 01 al 09 de febrero se realiza la observación directa; teniendo diferentes datos, reconocimiento del lugar, y conociendo las diferentes actividades que se realizan en el departamento, elaborando sus fichas de observación para las tres jornadas y una cuarta para evaluación general.

1.3.3. Cronograma del diagnóstico

CRONOGRAMA DEL DIAGNOSTICO							
ACTIVIDAD	ENERO				FEBRERO		
	01 AL 07	08 AL 14	15 AL 21	22 AL 28	29 al 04	05 AL 11	12 AL 16
	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7
Primera Reunión Curso Propedéutico Diagnóstico							
Reunión y solicitud de realización de prácticas en la Institución							
Recolección de datos y Observación de de la empresa							
Entrega de carta de solicitud de prácticas y solicitud de primera revisión.							
Realización de Objetivos del diagnóstico							
Elaboración de FODA							
Ejecución de encuestas, tabulación y elaboración de diagnóstico							
Entrega de Diagnóstico							

1.4. Recopilación de datos

1.4.1. Ficha de las entrevistas



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.

Entrevistados turno matutino

Nombre:	Elvis Moisés Ortiz
Cargo:	Playlist-Master Control
Tema:	Clima laboral
Fecha:	14/02/2018
Entrevistador:	Elvia Teni Zuleta

Nombre:	Vidalía Elizabeth Gómez
Cargo:	Editora
Tema:	Clima laboral
Fecha:	14/02/2018
Entrevistador:	Elvia Teni Zuleta

Nombre:	Ángel Valentino Azurdia
Cargo:	Editor
Tema:	Clima laboral
Fecha:	14/02/2018
Entrevistador:	Elvia Teni Zuleta

Nombre:	Ronni Gabriel Ramírez
Cargo:	Editor
Tema:	Clima laboral
Fecha:	14/02/2018
Entrevistador:	Elvia Teni Zuleta



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.

Entrevistados turno Vespertino

Nombre:	Víctor Gabriel Méndez
Cargo:	Playlist-Master Control
Tema:	Clima laboral
Fecha:	14/02/2018
Entrevistador:	Elvia Teni Zuleta

Nombre:	María Andrea Catalán
Cargo:	Editora
Tema:	Clima laboral
Fecha:	14/02/2018
Entrevistador:	Elvia Teni Zuleta

Nombre:	Carlos Santizo Heitze
Cargo:	Editor
Tema:	Clima laboral
Fecha:	14/02/2018
Entrevistador:	Elvia Teni Zuleta



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.

Turno Nocturno

Nombre:	Marco Antonio Amado
Cargo:	Playlist-Master Control
Tema:	Clima laboral
Fecha:	14/02/2018
Entrevistador:	Elvia Teni Zuleta

Nombre:	Josué Andrade de la Cruz
Cargo:	Editora
Tema:	Clima laboral
Fecha:	14/02/2018
Entrevistador:	Elvia Teni Zuleta



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.
Entrevista a Colaboradores de TeleCentro 429

Editores, Playlist-Master, Audio, jefe departamento.

Cuestionario de la entrevista.

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro?
2. ¿Sabe que es Telecentro 429?
3. ¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?
4. ¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? ¿Cuáles?
5. En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?
6. Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)
7. Ante un incendio ¿sabe utilizar un extintor?
8. ¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?
9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?
10. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?

1.4.2. Resultado de las entrevistas.

Se entrevistaron a los colaboradores de turno once personas y a la encargada del departamento.

En las entrevistas realizadas al personal de Telecentro, coinciden que el ambiente laboral es importante para el buen desempeño de sus labores. Qué aspectos técnicos también entorpecen la fluidez del trabajo.

Que la falta de comunicación hace sentirse un ambiente no agradable, ya que se crea rivalidad entre los turnos.

Que ante una situación de emergencia de un evento natural como un sismo, no se encuentran seguros ni capacitados para reaccionar ante estos acontecimientos. Y una forma de poder informarse es tener señalizaciones en puntos estratégicos.

Cabe mencionar que se compararon las experiencias de cada jornada, y se concluye que al tener más de 9 años de laborar en Telecentro 429, ya no hacen de forma eficiente su trabajo. Y se siente oportuno refrescar o explicar nuevamente sus funciones, que se identifiquen con el Canal, y crear una mejor comunicación entre los colaboradores.

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

Pregunta	Puntos de Encuentro	Puntos de Disenso
¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro		Los colaboradores se encuentran entre los 9 a los 4 años de laborar en las instalaciones
¿Sabe que es Telecentro 429?	Los entrevistados coinciden que es un medio de comunicación, un canal, con programación centroamericana para Estados Unidos.	
¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?	La mayoría de entrevistados indico que no, solamente 3 personas expusieron que en algún momento lo vieron pero no se recuerdan.	
¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? ¿Cuáles?	Los entrevistados coinciden que el tema técnico es lo que les ha perjudicado el hacer su trabajo	
En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?	Los entrevistados coincidieron que si en cuestión de seguridad de violencia o asaltos, pero ante un evento de la naturaleza como un sismo, no.	
Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)	Los entrevistados coinciden en que conocen lo básico en una emergencia, pero las instalaciones no cuentan con señalización ni información ante un evento que pueda causar daño.	
Ante un incendio ¿sabe cómo utilizar un extintor?		Dos entrevistados indicaron que si por que han recibido alguna capacitación del uso pero fuera de las instalaciones. Los demás entrevistados indicaron que No.
¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?	Los entrevistados indican que no, solamente con sus compañeros de turno, y en algún momento cruzan palabras en el cambio de turno.	

¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?		Los entrevistados tienen diferentes opiniones, unos expresan que es cordial, otros que no son bueno solo se centran en su trabajo.
¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?		Indican que tener incentivos, otros que es cuestión de cada uno. Pero el jefe de área debería de encontrar un punto de interés para beneficio de todos.

1.4.4 Ficha de Observación

Se elaboraron fichas de observación, una para cada jornada laboral, y una en donde se resume para todo el departamento.

En las instalaciones del Canal 429 se pudo observar las tres jornadas que laboran, la comunicación que tiene entre el turno laboral no es la más propicias, se lleva una comunicación informal en los pasillos. No se lleva un control de sus actividades ni reportes de estas.

Se observó que en ambas jornadas se encuentran desmotivadas sin metas por alcanzar.

El jefe inmediato, maneja la administración y la programación del canal, la comunicación es semi-formal. La comunicación con el jefe inmediato es fluida y muy buena.

En la observación realizada podemos constatar la necesidad de crear un manual de trabajo para el departamento, en donde tendremos claro los procesos de cada uno de los puestos y así podremos marcar la pauta de una comunicación formal, en donde podemos incluir las medidas a tomar en caso de emergencias.



FICHA DE OBSERVACIÓN

Lugar: Departamento TeleCentro 429, RHM Solutions, S.A.

Fecha: 01 al 12 de febrero de 2018

Participantes: Personal Playlist-Master, Editores, Audio, Coordinación.

En total fueron 14 colaboradores de los 17 que laboran en el departamento.

Observando las 4 jornadas que tienen

Matutina

Vespertina

Nocturna

Madrugada

Se observó:

Horario laboral

Tipo de comunicación entre puestos de trabajo.

Se observó las instalaciones donde laboran

El tipo de mobiliario que utilizan

1.5. Radiografía de la Institución

1.5.1. FODA

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

1.5.1.1. Fortalezas

- Comunicación asertiva
- Retroalimentación de las labores que se realizan
- Apoyo a todos los puestos de trabajo.

1.5.1.2. Oportunidades

- Crear un manual de direcciones para nuevos colaboradores
- Conocer y aprender más de los puestos de trabajo
- Crecimiento laboral

1.5.1.3. Debilidades

- Resistencia llevar un control y normas
- No contar con señalización de emergencias
- Procesos de solicitudes lentas en Recursos Humanos.

1.5.1.4. Amenazas

- La falla inesperada de los equipos de trabajo.
- Desmotivación

CAPÍTULO II

2. Plan de Comunicación

2.1. Antecedentes comunicacionales

TeleCentro inicia transmisiones en junio del 2008, en el canal 429 de Directv, la plataforma de satélite más importante de Estados Unidos, dirigido a los centroamericanos que están lejos de su país. En especial a los que emigran de su tierra natal rumbo al sueño americano. Forma parte del paquete hispano básico llegando a 1,5 millones de hogares, cubre todo el territorio norteamericano. Ofrece:

24 horas con de la mejor programación local, los 7 días de la semana, sin repeticiones y sin transmitir infomerciales.

Para poder realizar estas actividades el departamento cuenta con 16 personas en diferentes puestos, editores, playlist master y audio; todos en diferentes horarios, lo que no permite que se tenga una comunicación fluida y se encuentra con varios conflictos laborales.

Durante estos ya casi 10 años no se ha tenido ninguna acción para poder mejorar la comunicación interna en el departamento.

La forma de dar a conocer información es por medio de memorándums.

2.2. Objetivos de Comunicación

2.2.1. Objetivo general

- Crear un plan de comunicación para mejorar el de clima laboral del departamento.

2.2.2. Objetivos específicos

- Crear un manual de trabajo de los diferentes puestos
- Desarrollar reuniones mensuales en donde se tiene interacción con todo el personal
- Establecer canales de comunicación efectivos

- Crear protocolos de seguridad ante un desastre natural.

2.3. Público Objetivo

Es dirigido a un público interno, son los colaboradores del departamento quienes desarrollan diferentes actividades, y quienes se involucran uno con otro para cumplir con la programación del canal.

Aspectos demográficos

Hombres y mujeres entre 21 a 40 años, graduados de nivel medio. Solteros y casados. Manejan tecnologías, conocimientos de computación, sistemas operativos y de edición.

Aspectos Psicográficos Colaboradores que tienen entre 9 a 6 años de pertenecer a la empresa, con deseos de superación y crecimiento económico, son sostenimiento del hogar.

Aspectos Geográficos:

Colaboradores que residen en la capital y en sus municipios aledaños.

2.4. Mensaje

El mensaje que deseamos utilizar en el plan de comunicación será el siguiente: “Comunicación asertiva = Comunicación Positiva”, con este mensaje buscamos dar a conocer lo importante de ser claros y conciso al dar una información, para que el desarrollo del trabajo sea con un ambiente positivo.

2.5. Estrategias y acciones

Ante la necesidad de mejorar el clima laboral en el departamento de Telecentro 429, se presentan diferentes puntos, en los que gracias al diagnóstico comunicacional logramos identificar.

Con el tiempo el personal operativo se acomoda en sus puestos y se vuelven monótonos, por lo que se creará un manual de procedimientos de los puestos, en donde también se dará a conocer lo que es el departamento, su misión y visión, para

crear una identidad del personal con sus actividades y la importancia de cada puesto y cómo influyen entre sí.

Adicionalmente se presentaran medidas de prevención ante una emergencia, señalización y acciones a tomar ante un evento, sismo o incendio.

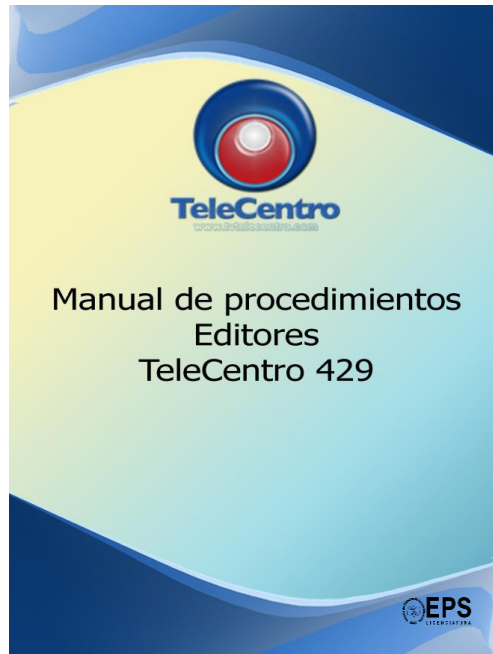
2.6 Acciones De Comunicación

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción	Creación de manual de procedimientos
Problema	Falta de organización y comunicación en las actividades a realizar
Producto	Documento en donde especifique cada una de sus funciones.
Objetivo Comunicacional	Crear un medio informativo asertivo que ayude a tener un mejor desempeño en el puesto que ejecuta.
Tipo de Mensaje	Informativo instructivo
Público Objetivo	Interno, colaboradores de Telecentro 429
Medio de difusión	Reuniones mensuales y manual de procedimientos.

Portadas



Portada del manual de procedimientos con información de todos los puestos.



Portada del manual de procedimientos con información del los puesto de Playlist-Mastercontrol y Editores.



Portada del manual de procedimientos con información de los puestos de Coordinación y Editor Audio todos los puestos.

El manual será entregado en los puestos de trabajo, ahí se ubicarán. Este tendrá como guía tanto para el personal actual como para el de nuevo ingreso. Este manual también ayudará al entrenamiento de nuevos integrantes del departamento.

El contenido del mismo será.
<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del departamento • Misión, visión, esquema del organigrama • Funciones • En caso de emergencia como actuar.

Para la entrega del folleto se tendrá la reunión con el personal en donde se darán las respectivas instrucciones del uso del manual, donde estará colocado.

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción	Señalización e información de procedimientos en caso de emergencia e informativos
Problema	Falta de señalización ante un acontecimiento natural, falta de información sobre la localización de los puestos.
Producto	Señalización en el departamento, en especial en casos de emergencias
Objetivo Comunicacional	Informar y coordinar el cómo actuar ante una emergencia donde ubicarse.
Tipo de Mensaje	Informativo instructivo
Público Objetivo	Interno, colaboradores de Tele centro 429
Medio de difusión	Cartelera, Medios visuales
Medidas	35x20 cm y 60x50 cm.
Material	Pvc, color verde y blanco/rojo



35X20 CM.

Señalización de ubicación de salida en caso de emergencia.



35X20 CM.

Señalización de ubicación de salida en caso de emergencia.



35X20 CM.

Señalización de ubicación de punto de reunión en caso de emergencia.



35X20 CM.

Señalización de ubicación de extintor.

Estas señalizaciones serán ubicadas en los lugares visibles

Corredores

Salidas de emergencia

Ubicación de extinguidores

Puntos de reunión

Informativo en caso de emergencias.

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción	Charlas informativas ante emergencias
Problema	Falta de conocimiento en el uso de equipos de emergencias, el uso de extintores.
Producto	Capacitación ante un incendio o sismo por personal capacitado
Objetivo Comunicacional	Saber usar las herramientas ante una emergencia, creando conocimiento al personal para que tengan una respuesta positiva y de seguridad.
Tipo de Mensaje	Informativo instructivo
Público Objetivo	Interno, colaboradores de Telecentro 429
Medio de difusión	Charlas, capacitaciones.

CAPACITACIÓN	
<p>Tema: Cómo actuar ante un incendio, uso de extinguidores ante una emergencia.</p> <p>Lugar: Instalaciones del Departamento.</p> <p>Hora: 11:00 a 13:00 hrs.</p> <p>Fecha: Julio 2018</p>	<p>PERSONAL DE EMPRESA DE EXTINTORES.</p> <p>Materiales a utilizar,</p> <p>Cañonera, pantalla,</p> <p>Área exterior, Toneles en donde se hará una fogata y se aplicaran las técnicas aprendidas.</p>

CAPÍTULO III

3. Informe de Ejecución

3.1. Proyecto desarrollado

Creación de manual procedimientos para los puestos en el departamento de Telecentro 429.

3.1.1. Financiamiento:

Los gastos incurridos durante la ejecución del plan de comunicación se financiaron al 100% por el epesista.

3.1.2. Presupuesto ejecutado

Presupuesto				
Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total	Financiamiento
7	Impresión de folletos a full color tamaño carta empastados	Q.70.00	Q 490.00	Epesista
7	Señalización	Q.49.00	Q 343.00	Epesista
2	Coffee break, capacitación	Q200.00	Q400.00	Epesista
1	Servicio profesional de asesoría comunicacional	Q6,000.00	Q6,000.00	Epesista
TOTAL			Q.7,442.00	

FINANCIAMIENTO	MONTO
Epesista	Q7,442.00
Empresa	Q.00.00
Patrocinio	Q.00.00
Total	Q7,442.00

3.1.3. Beneficiarios

	Beneficiarios	Beneficio
Primarios	Personal de Telecentro 429	El beneficio primario es hacia los colaboradores del departamento de Telecentro 429, ya que busca mantener el conocimiento de sus labores, principales funciones y acciones en su lugar de trabajo. Teniendo una guía de información.
Secundarios	Jefatura del Departamento de Telecentro 429 Departamento de Recursos Humanos	Por medio de este documento conocen las funciones de los colaboradores, y también dan información precisa para velar por el bienestar de ellos.

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Puesto	Actividad
Licda. Heidy Ocaña	Gerente de Recursos Humanos	Aprobación de elaboración de EPS dentro de la empresa RHM Solutions, S.A., supervisando actividades.
José Daniel Mejía	Jefe departamento de seguridad	Colaboración y apoyo en la coordinación en la capacitación y práctica en eventos de emergencia.
Elvia Aracely Teni Zuleta	Epesista del EPS de Licenciatura 2018	Elaboración de estrategia comunicacional interna, elaboración de manuales de procedimientos.

3.1.5. Áreas geográficas de Acción

La ejecución de la estrategia comunicacional se realiza en las instalaciones del Departamento de Telecentro 429, ubicado en la 30 avenida 3-40 zona 11.

3.2. Estrategia y Acciones Desarrolladas

- **A- Estrategia**

Creación de un manual de procedimientos, para el personal de Telecentro 429, el cual contiene diferentes acciones que involucran al personal tanto en cuestiones de trabajo como de seguridad.

- **Objetivo comunicacional**

. Crear un medio informativo asertivo que ayude a tener un mejor desempeño en el puesto que ejecuta.

- **Descripción**

Se transcribió cada una de las funciones de los puestos del departamento, teniendo entrevistas con cada uno de los colaboradores, tomando en cuenta experiencias y conocimientos de cada uno de ellos. En el manual se tienen los puestos con sus atribuciones, información del departamento.

- **Acciones desarrolladas**

Se realizaron entrevistas con el personal de cada puesto.

Se observó sus actividades diarias y se tomó en cuenta sus observaciones.

Se creó la portada y diseño del manual.



Manuales de procedimientos de los puestos de Telecentro 429
Elaborados por Elvia Aracely Teni Zuleta, Epesista 2018



Entrega de manuales de procedimientos al personal matutino de TeleCentro 429, manuales elaborados por la epesista Elvia Aracely Teni Zuleta.



Entrega de manuales de procedimientos al personal vespertino de TeleCentro 429, manuales elaborados por la epesista Elvia Aracely Teni Zuleta.



Elvia Aracely Teni Zuleta epesista de Licenciatura y Licenciada Heidy Ocaña, Gerente de Recursos Humanos de RHM Solutions, entregando manuales de procedimientos del departamento de TeleCentro 429.



Elvia Aracely Teni Zuleta, Epesista de Licenciatura, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, junto a la Licenciada Heidy Ocaña, Gerente de Recursos Humanos, en revisión de manuales de procedimientos elaborados en el proyecto de EPS L.



- **B- Estrategia**

Señalización e información de procedimientos en caso de emergencia e informativos

Objetivo comunicacional

Informar y coordinar el cómo actuar ante una emergencia donde ubicarse.

Descripción

Se observó en las instalaciones del departamento en donde se tiene poca información y señalización sobre señales de emergencia.

Acciones desarrolladas

Se adquirieron las señalizaciones básicas en caso de emergencia, salidas de emergencia.

Estas se colocaron en lugares visibles para informar al personal como a personas que visiten las instalaciones.

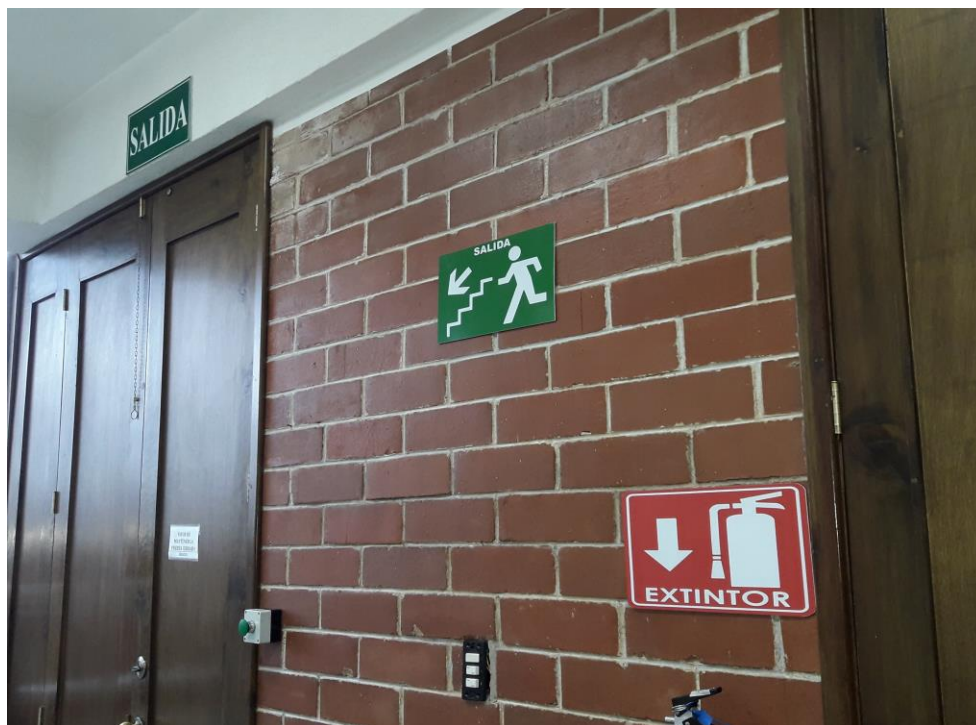
Se dio una pequeña reseña del porque y para que de esta señalización y como utilizar ese conocimiento.



Elaboración de señalización en caso de emergencia, colocada en las instalaciones de Telecentro 429.



Informativo de punto de reunión en caso de Emergencias en el departamento de Telecentro 429



Señalización colocada como proceso de ejecución de las estrategias establecidas para mejoramiento de la comunicación interna del departamento de Telecentro 429.

- **C- Estrategia**

Charlas informativas ante emergencias

Objetivo comunicacional

Saber usar las herramientas ante una emergencia, creando conocimiento al personal para que tengan una respuesta positiva y de seguridad

Descripción

Por medio de expertos en área de emergencias, brindaron una capacitación a todo el personal de Telecentro

Acciones desarrolladas

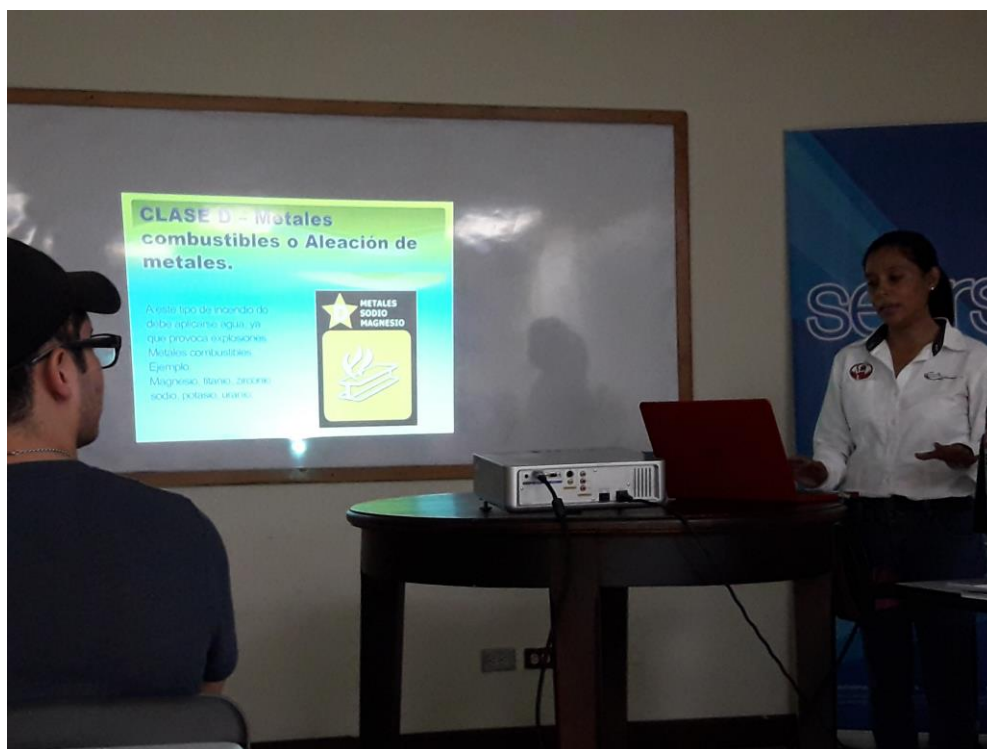
Se coordinó con la Jefatura de seguridad de la empresa, para coordinar la capacitación con el personal sobre el uso de extintores, que hacer en caso de incendio.

Se tuvo la charla de que tipos de fuegos existen, como también que tipos de extintores.

Se hizo la práctica en los parqueos sobre el uso de los extintores.



Capacitación en el salón de Recursos Humanos, por Ivonne Santizo, de Solcomer. S.A. impartida al personal de TeleCentro 429.



Explicación de las diferentes clases de fuegos, por Ivonne Santizo de Solcomer, S.A., capacitación al personal.



Asistencia del personal de TeleCentro 429, a la capacitación impartida por Solcomer, Uso de Extintores.



Área práctica, capacitación en caso de incendios, el uso del extintor, dirigido por Ivonne Santizo de Solcomer, S.A. ejecutado por el personal de TeleCentro 429.



Personal de Telecetro 429, en práctica de uso de extintores en caso de incendio. Coordinado con el Jefe de Seguridad Sr. Daniel Mejia y Elvia A. Teni Zuleta Epesista

3.3. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA												
PLAN DE COMUNICACION												
ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recolección de datos de cada uno de los puestos												
Diagramación del folleto												
Evaluación y colocación de señalización en caso de emergencias												
Capacitación en caso de incendio, uso de extinguidores												
Presentación de manuales												
Informe final de ejecución												

3.4. Control y seguimiento.

Estrategia	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Elaboración del Manual de procedimientos de los puestos del Departamento.</p> <p>Su objetivo es fortalecer la comunicación interna.</p>	<p>Se elaboraron 8 manuales de procedimientos los cuales todo el personal tiene al alcance, el 100% del personal tienen acceso a ellos</p>	<p>Playlist-Master nos indica que se tienen el mensaje claro, y conciso en las indicaciones, dando los procesos y las acciones a realizar en relación de trabajo y de emergencias</p> <p>Bastante útil para la capacitación de nuevo personal</p>
<p>Señalización informativa en caso de emergencia</p> <p>Su objetivo es crear un medio de información interna ante una emergencia para velar por la seguridad de los colaboradores</p>	<p>Se colocaron rótulos de información en caso de emergencias, en los corredores, gradas y puntos de reunión.</p> <p>El 100% del personal los han localizado.</p>	<p>Personal Matutino y Vespertino nos indican que las señalización dentro de las instalaciones del departamento fueron oportunas para poder entender y desarrollar la capacitación en caso de emergencias.</p> <p>Permitió reforzar lo aprendido.</p>
<p>Capacitación a colaboradores</p> <p>Su objetivo es fortalecer la comunicación interna en beneficio de los colaboradores.</p>	<p>Se contó con el 95% de participación, las personas que no estuvieron fueron informadas por el personal que asistió</p>	<p>Los encargados del turno expresan la importancia de haber recibido esta capacitación, permitió al personal poder tener el conocimiento de como reaccionar en un evento como un incendio.</p>

Conclusiones

En base a la investigación realizada, analizada y descrita, podemos concluir en lo siguiente.

- En el departamento de Telecentro 429 como en todos los departamentos se tienen momentos de acomodamiento, esto debido la rutina diaria, el personal con mayor tiempo de trabajo, tiene conocimientos y experiencia pero es necesario siempre dar un repaso de las actividades que se realizan y el objetivo de ellas.
- El lugar de trabajo es el sitio en donde se pasa la gran mayoría de tiempo, es por ello que es importante velar por la seguridad y bienestar del personal.
- La identidad del personal con la empresa es fundamental para el desarrollo efectivo de las actividades que realizan, crear un vínculo positivo entre colaborador y jefe dará un efecto positivo en las oficinas de trabajo.
- Tener presente que vivimos en un país altamente sísmico y debemos estar conscientes de que un evento como un incendio o un terremoto, puede afectar nuestras labores en nuestro lugar de trabajo, tener al personal informado y capacitado podrá ser la diferencia tanto en la seguridad de su personal como en la eficiencia en el trabajo.

Recomendaciones

- Tener reuniones bimensuales con el personal y estar en constante evaluación en relación al desempeño laboral.
- Incentivar al personal haciéndoles ver lo bueno que son en sus puestos de trabajo, creando un ambiente de cordialidad y de armonía, para que en el desarrollo de sus trabajos sean más agradables
- Crear brigadas de emergencias, en caso llegará a pasar un desastre natural, para poder tener mejor reacción positiva y segura. Y así llevar a cabo simulacros en caso de emergencias.
- Crear conciencia al personal sobre qué hacer en caso de emergencia tanto los empleados como sus familias.
- Organizar capacitaciones para crear la cultura de prevención y estar preparados.
- Crear un manual para el personal, sobre cómo reaccionar ante un desastre natural y cómo manejar al personal si es horario laboral.

Glosario

Acción: Palabra que indica que una persona, animal o cosa (material o inmaterial) está haciendo algo, está actuando (de manera voluntaria o involuntaria, de pensamiento, palabra u obra), lo que normalmente implica movimiento o cambio de estado o situación y afecta o influye en una persona, animal o cosa.

Amenaza: Un fenómeno, sustancia, actividad humana o condición peligrosa que pueden ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos, o daños ambientales.

Antecedentes: Termino que puede utilizarse para hablar de una circunstancia o acción que sirve como referencia para comprender con mayor exactitud un hecho posterior.

Beneficiario: Persona que goza de un beneficio o se beneficia de algo.

Bibliografía: Conjunto de referencias sobre publicaciones

Comunicación: Un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *communicare*, que significa "compartir algo, poner en común".

Descripción: Discurso oral o escrito en el que se explica cómo es una cosa, una persona o un lugar para ofrecer una imagen o una idea completa de ellos.

Diagnóstico: El diagnóstico (del griego *diagnostikós*, a su vez del prefijo *día-*, "a través", y *gnosis*, "conocimiento" o "apto para conocer") alude, en general, al análisis 51 que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Esquema: Exposición ordenada de los puntos o cuestiones esenciales de un asunto o materia; en especial la escrita en que dichos puntos se relacionan con líneas, números u otros signos gráficos para indicar su interdependencia.

Evaluación: Valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio.

Extintores: Aparato portátil para apagar fuegos o incendios de pequeña magnitud que consiste en una especie de botella grande en cuyo interior hay una sustancia líquida, espumosa o en forma de polvo (agua pulverizada, hidrocarburos, dióxido de carbono, etc.); para apagar el fuego se arroja un chorro de esta sustancia sobre el mismo.

Factor: Elemento, circunstancia, influencia, que contribuye a producir un resultado.

Función: Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc., con un fin determinado.

Gestión: Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Historia: Conjunto de estos acontecimientos y hechos, especialmente los vividos por una persona, por un grupo o por los miembros de una comunidad social.

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

Justificar: Conjunto de palabras con las que se justifica una cosa o que justifican a una persona.

Laboral: Del trabajo, de los trabajadores o relacionado con ellos.

Mensaje: Noticia o comunicación que una persona envía a otra o pone en su conocimiento.

Nomenclatura: Conjunto de términos o palabras propias utilizadas en una ciencia, técnica, o especialidad, o por un autor.

Objetivo: Fin que se quiere alcanzar y al cual se dirige una acción

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

Plan: Idea del modo de llevar a cabo una acción.

Presupuesto: Cálculo anticipado del coste de una obra o un servicio.

Respuesta: Serie de palabras orales o escritas con que se responde.

Técnicas: Actividad o conjunto de actividades basados en la aplicación práctica de los métodos y de los conocimientos relativos a las diversas ciencias, en especial cuando supone la utilización de máquinas o la aplicación de métodos específicos.

Ubicación: Situación o lugar en el que se encuentra una cosa.

Visión: Capacidad para comprender las cosas acertadamente de modo que es posible prever algunos acontecimientos, tomar decisiones acertadas, etc.

Vulnerable: Que puede ser vulnerado o dañado física o moralmente

Bibliografía

Piloña Ortiz, G. (2016). *Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación*. Guatemala: gpeditores.

Piloña, Ortiz. (2016). *Guía práctica sobre metos y técnicas de investigación*.

RHM, Solutions, S.A. (2,016) Informe auditoria. Manual de personal impreso.

E grafía

Mendoza Palacios Rudy, (2006) Investigación cualitativa y cuantitativa - Diferencias y limitaciones, Piura, Perú recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa2.shtml#ixzz57KshzsJB>

Anexos I

Ficha de observación

FICHA DE OBSERVACION	
Tipo de Observación:	Observación Directa, Participativa
Grupo	Turno Matutino
Participantes	Editores (3) Playlist-Master (1) editor audio (1) Coordinador (1)
Lugar y fecha	Instalaciones Telecentro 429 en la ciudad de Guatemala del 01 al 12 de febrero de 2018
Actividad	Programación y TV
Lo Observado	Clima Laboral
Descripción	Comentarios
1- La jornada laboral de este turno inicia a las 5 a.m.	La actitud del personal es de un 60% positivo, al ingresar a sus puestos de trabajo ya que se encuentran aun con sueño.
2- La comunicación se hace de isla en isla no utilizan los instrumentos de comunicación de Telefono de escritorio que cada isla tiene.	El hecho de utilizar el tono de voz alto puede generar molestias a los receptores, incomodando sus compañeros de trabajo.
3- Las instalaciones se encuentran en un segundo nivel, cuenta con 11 cubiculos, comedor, servicio sanitario. En la terraza de este segundo nivel se observan diferentes antenas de señales. Las gradas son de metal y fundidas de cemento. Una pared frontal es de vidrios.	Al estar en las instalaciones se pudo experimentar que el movimiento brusco en las gradas, correr o saltar provoca un temblor, por la estructura del mismo
4- Se observaron extintores, en la entrada y en el fondo del departamento, tienen varios equipos de electricidad y cuentan con aire acondicionado para mantener los equipos frescos.	Se constato que ninguna persona del turno matutino saben utilizar un extintor, que no han tenido ninguna emergencia para usarlos.
5- El mobiliario del departamento se encuentra dañado, esto por el uso del mismo. Las sillas estan desgastadas, la pintura esta lastimada.	Lla impresión al ver este mobiliario así,es de un departamento en abandono. Mas nos comunicaron que estan en tramites de la compra de sillas y el mantenimiento de la pintura.
6- Comunicación de amistad en la jornada matutina, confianza y armonia. Al termino de su jornada se logra observar que no es la misma sintonia con el turno que inicia. El ambiente cambia.	Se puede considerar que no simpatizan entre ellos, pero no se tiene cordialidad ni un ambiente de compañerismo.

FICHA DE OBSERVACION

Tipo de Observación:	Observación Directa, Participativa
Grupo	Turno Nocturno
Participantes	Editores (3) Playlist-Master (1) Mater madrugada (2)
Lugar y fecha	Instalaciones Telecentro 429 en la ciudad de Guatemala del 01 al 12 de febrero de 2018
Actividad	Programación y TV
Descripción	Comentarios
Jornada laboral inicia a las 19:00 hrs.	El personal de este turno ingresa con rapidez ya que la programación es más corrida en este turno. Se dedican desde que inicia su turno a laborar, después se designan para comprar sus alimentos.
2- La comunicación se hace espontánea, de isla a isla con voz alta, o se dirigen directamente al departamento para comunicarse.	El hecho de utilizar el tono de voz alto puede generar molestias a los receptores, incomodando sus compañeros de trabajo.
3- Las instalaciones se encuentran en un segundo nivel, cuenta con 11 cubículos, comedor, servicio sanitario. En la terraza de este segundo nivel se observan diferentes antenas de señales. Las gradas son de metal y fundidas de cemento. Una pared frontal es de vidrios.	Al estar en las instalaciones se pudo experimentar que el movimiento brusco en las gradas, correr o saltar provoca un temblor, por la estructura del mismo
4- Se observaron extintores, en la entrada y en el fondo del departamento, tienen varios equipos de electricidad y cuentan con aire acondicionado para mantener los equipos frescos.	Una persona indicó que tuvo un curso para saber usar un extintor, fue organizado por el departamento de seguridad, pero nunca utilizado uno al igual que el resto de personal
5- El mobiliario del departamento se encuentra dañado, esto por el uso del mismo. Las sillas están desgastadas, la pintura está lastimada.	La impresión al ver este mobiliario así es de un departamento en abandono. Mas nos comunicaron que están en trámites de la compra de sillas y el mantenimiento de la pintura.
6- La jornada nocturna solamente tiene comunicación con la jornada vespertina en el momento del cambio del turno.	Entre su jornada se logró llevar cordialidad.

Transcripción de entrevistas



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.

Entrevista a Moisés Ortiz
Playlist-Master

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro?

9 años

2. ¿Sabe que es Telecentro 429?

Es un canal con la mejor programación de Centroamérica, brinda información a los migrantes en Estados Unidos

3. ¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?

No

4. ¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? Si ¿Cuáles? En el aspecto técnico cuando falla el equipo

5. En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?

Si

6. Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)

Sí, pero no me siento seguro, ya que estamos en un segundo nivel, hay antenas en la terraza y no hay señalización de emergencias.

7. Ante un incendio ¿sabe utilizar un extintor?

Si

8. ¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?

No, solamente con mi jornada de trabajo. En el cambio de turno solo saludos.

9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

Durante mi jornada bueno, pero no siento que hay compromiso de todos.

10. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?

Tener un punto en común, crear canales para tener más contacto.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.
Entrevista a Ángel Azurdía

Editor Matutino

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro?

9 años 8 meses

2. ¿Sabe que es Telecentro 429?

Es un canal que transmite programación de Centroamérica a nivel internacional

3. ¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?

Sí, pero no recuerda bien

4. ¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? Si ¿Cuáles? Con el equipo, problemas técnicos.

5. En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?

Si

6. Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)

Sí, tengo conocimientos por recomendaciones que dan en los medios.

7. Ante un incendio ¿sabe utilizar un extintor?

Si

8. ¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?

Con el turno de trabajo.

9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

Bueno pero debe mejorar

10. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?

Incentivando al empleado, creando buenos canales de comunicación



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.
Entrevista a Ronni Ramos

Editor Matutino

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro?

9 años

2. ¿Sabe que es Telecentro 429?

Un canal que lleva entretenimiento a la comunidad inmigrante en Estados Unidos, lo mejor de Centroamérica.

3. ¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?

No

4. ¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? Si ¿Cuáles? problemas técnicos.

5. En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?

Si

6. Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)

Sí, pero porque instinto de salva guardarnos, más no se tiene información en el canal de qué hacer ante un evento sísmico o incendio.

7. Ante un incendio ¿sabe utilizar un extintor?

No

8. ¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?

Con los del turno y con los de la tarde en el cambio de turno nos saludamos.

9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

Es bueno pero creo que todo puede mejorar más.

10. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?

Tener incentivos, establecer metas, y dar buenas herramientas de trabajo.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.
Entrevista a Elizabeth Gómez

Editor Matutino

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro?

9 años 6 meses

2. ¿Sabe que es Telecentro 429?

Un canal que transmite lo mejor de Centroamérica a Estados Unidos

3. ¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?

No

4. ¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? Si ¿Cuáles? problemas técnicos.

5. En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?

No, por los temblores que hemos sentido, la estructura y no hay señalización.

6. Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)

Si ponernos a salvo, y tratar de mantener la calma, pero hay otros eventos que no sabría que hacer como un incendio.

7. Ante un incendio ¿sabe utilizar un extintor?

No

8. ¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?

No, unos entran y otros salen. Solo con mi turno de trabajo

9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

Regular, mezclan la vida personal con lo laboral

10. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?

Dar incentivos, motivar.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.
Entrevista a Carlos Santizo

Editor Vespertino

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro?

13 días

2. ¿Sabe que es Telecentro 429?

Un canal que transmite programación centroamericana

3. ¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?

No

4. ¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? No ¿Cuáles?

5. En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?

Si

6. Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)

Si

7. Ante un incendio ¿sabe utilizar un extintor?

No, pero sería bueno una charla de qué hacer en caso de un incendio o algún evento.

8. ¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?

Si durante el cambio de turno con el turno matutino y nocturno

9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

Bueno, cómodo

10. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?

Tener buena comunicación



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.
Entrevista a Andrea Catalán

Editor Vespertino

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro?

3 años 6 meses

2. ¿Sabe que es Telecentro 429?

Un canal que transmite de Centroamérica a Estados Unidos

3. ¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?

Si pero no se recuerda.

4. ¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? Si ¿Cuáles? problemas técnicos.

5. En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?

Si

6. Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)

Si pero lo básico, después de un terremoto que debo hacer, eso no lo sé.

7. Ante un incendio ¿sabe utilizar un extintor?

No

8. ¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?

No, hay como rivalidad y preferencias con diferentes turnos.

9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

En mi jornada de trabajo sí, pero en otras no me siento cómoda

10. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?

Tener incentivos, establecer metas, brindar apoyo



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.
Entrevista a Gabriel Méndez

Playlist-Master Vespertino

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro?

4 años

2. ¿Sabe que es Telecentro 429?

Un canal retransmite programación de Centroamérica, noticias, entretenimiento deportes a Estados Unidos.

3. ¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?

Si se la presentaron pero no se recuerda.

4. ¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? Si ¿Cuáles? problemas técnicos. Y con el personal se tiene mala actitud no acuden a tiempo a sus labores, y mezclan lo personal.

5. En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?

No

6. Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)

Si ponernos en un lugar seguro, pero no tenemos guías.

7. Ante un incendio ¿sabe utilizar un extintor?

Si

8. ¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?

Si amistad, y laboral por teléfono redes sociales.

9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

Sano, bueno

10. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?

Tener incentivos, tener mejor comunicación



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.
Entrevista a Antonio Amado

Playlist-Master Nocturno

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro?

9 años 6 meses

2. ¿Sabe que es Telecentro 429?

Es un Canal informa a estados unidos el acontecer de Centroamérica de costa a costa, transmite programación.

3. ¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?

No

4. ¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? Si ¿Cuáles? problemas técnicos. y con el personal

5. En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?

No, en referente a una emergencia de temblores

6. Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)

Si, salir y ponerse a salvo, pero no se tiene información de qué hacer en el trabajo.

7. Ante un incendio ¿sabe utilizar un extintor?

No

8. ¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?

No

9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

Bueno, nos llevamos bien en el turno

10. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?

Tener incentivos, respeto, comunicación.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.
Entrevista a Carlos Marroquín

Editor Nocturno

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro?

13 días

2. ¿Sabe que es Telecentro 429?

Un canal que transmite a Estados Unidos.

3. ¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?

No

4. ¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? No ¿Cuáles?

5. En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?

Si

6. Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)

Sí, pero ante un temblor las instalaciones no las siento seguras por estar en un segundo nivel. Y no hay protocolos a seguir.

7. Ante un incendio ¿sabe utilizar un extintor?

No

8. ¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?

No

9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

Bueno, amigable

10. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?

Tener incentivos, crear la comunicación y trabajar en equipo.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.
Entrevista a Josué Andrade



Editor Nocturno

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro?

9 años 8 meses

2. ¿Sabe que es Telecentro 429?

Un canal con programación centroamericana a los latinos que residen en Estados Unidos y Canadá, brindándoles la mejor programación de noticias, entretenimiento, deportes.

3. ¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?

No

4. ¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? Si ¿Cuáles? problemas técnicos.

5. En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?

Si

6. Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)

Sí, pero no tenemos conocimiento de que hacer durante nuestra jornada de trabajo.

7. Ante un incendio ¿sabe utilizar un extintor?

No

8. ¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?

NO solo entre pasillos

9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

Regular, en ocasiones es incómodo, pero no es todo el tiempo

10. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?

Con mejor comunicación, incentivos.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio profesional supervisado de Licenciatura.
Entrevista a Elvia Teni Zuleta
Coordinadora

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en TeleCentro?

8 años

2. ¿Sabe que es Telecentro 429?

Es un canal con programación Centroamericana que se transmite por la plataforma de Directv a Estados Unidos, llevando programación de alta calidad, informando del acontecer centroamericano, con noticias, entretenimiento, deportes, fútbol.

3. ¿Conoce la Misión y la Visión de Telecentro 429?

Si

4. ¿Ha tenido algún inconveniente en su puesto de trabajo para desempeñar sus funciones? Si ¿Cuáles? problemas técnicos, y con el personal, conflictos laborales.

5. En relación a las instalaciones ¿Se siente seguro laborando ahí?

Si

6. Ante un evento sísmico ¿Sabe cómo actuar o tiene una guía para este tipo de eventos (señalización, capacitaciones, etc.?)

Si, por conocimiento propio, pero en las instalaciones no tenemos protocolos de seguridad en donde nos indique los lugares seguros o las salidas de emergencia.

7. Ante un incendio ¿sabe utilizar un extintor?

No

8. ¿Tiene comunicación constante entre los compañeros de diferentes jornadas?

Si, mas con la jornada matutina y vespertina, con la jornada nocturna por teléfono.

9. ¿Cómo es el ambiente laboral en su lugar de trabajo?

Gentil, pero no es un ambiente al 100% agradable, las jornadas no tienen una buena comunicación, se sienten amenazadas unas con otras, es una competencia.

10. ¿Cómo cree usted que podría mejorar el ambiente?

Tener una mejor comunicación, proyectos de crecimiento
Proponerles metas, incentivos, talleres de trabajo en equipo

Fotografías



Etapa de observación en las instalaciones de TeleCentro 429
Fuente: Elvia Teni, Abril 2018



Presentación del plan de comunicación a la Licenciada Heidi Ocaña, Gerente de Recursos Humanos, junto a Elvia Teni Zuleta epesista, y ejecutora de proyecto comunicacional. Fuente: Elvia Teni, Abril 2018



Área sin información, y congestionada,
gran problema ante una emergencia.

Fuente: Elvia Teni, Abril 2018

Actualmente área identificada y
expedita en caso de emergencia.

Fuente: Elvia Teni, Julio 2018.



Supervisión de Práctica Supervisada



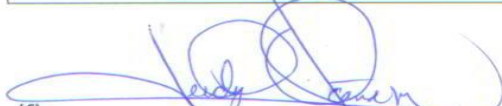
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Elvia Aracely Teni Zuleta
No. Carné y DPI: 200715794 DPI 1839 19912 0101
Jefe o Encargado (a): Licda. Heidy Ocaña
Institución o Empresa: RHM, Solutions, 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: 14 / Al: 18	Mayo	6	6	6	5	5	x	28 hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	6	6	6	5	5	x	28 hrs.
3	Del: 28 / Al: 01	Mayo/Junio	6	6	6	5	5	x	28 hrs.
4	Del: 04 / Al: 08	Junio	6	6	6	5	5	x	28 hrs.
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	6	6	6	5	5	x	28 hrs.
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	6	6	6	5	5	x	28 hrs.
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	6	6	6	5	5	x	28 hrs.
8	Del: 02 / Al: 06	Julio	6	6	6	5	5	x	28 hrs.
9	Del: 09 / Al: 13	Julio	6	6	6	5	5	x	28 hrs.
10	Del: 16 / Al: 20	Julio	6	6	6	5	5	x	28 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									280 hrs.

(f) 
Licda. Heidy Ocaña
Gerente de Recursos Humanos



(f) 
Lic. Fernando Flores
Supervisor EPSL





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): Elvia Aracely Teni Zuleta
No. Carné y DPI: 200715794 DPI 1839 19912 0101
Jefe o Encargado (a): Licda. Heidy Ocaña
Institución o Empresa: RHM, Solutions, 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: 23 / Al: 27	Julio	5	5	5	5	5	x	25 hrs.
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									305 hrs.

(f)
 Licda. Heidy Ocaña
 Gerente de Recursos Humanos



(f)
 Lic. Fernando Flores
 Supervisor EPSL

