

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



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LAS RELACIONES
PÚBLICAS EN EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL
DEL CENTRO CULTURAL MIGUEL ÁNGEL ASTURIAS”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

VICTOR HUGO BARRIOS CASTELLÓN

Previo a optar por el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre 2018

Consejo Directivo

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 Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 23 de julio 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: Víctor Hugo Barrios Castellón con número de **carne: 200916642 y CUI: 1999939470101**; 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 "Departamento de Comunicación Social" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 14 de Mayo al 20 de Julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"Estrategias para fortalecer las Relaciones Públicas en el Departamento de Comunicación Social del Centro Cultural "Miguel Ángel Asturias"** entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra institución.

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,


Licenciada Alma Castro Gómez
Departamento de Comunicación



Teatro Nacional, 24 calle 3-81, Guatemala, Centro América
Teléfonos (502) 2232 4041 al 45, PBX: (502) 2208 7777



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



Guatemala, 22 de octubre de 2018

Estudiante
Víctor Hugo Barrios Castellón
Carné: 200916642
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

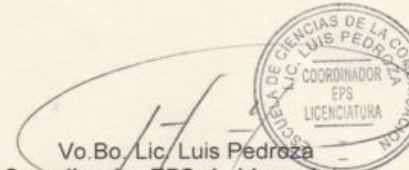
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL CENTRO CULTURAL MIGUEL ÁNGEL ASTURIAS". El citado trabajo llena los requisitos de rigor 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



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

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

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

DEDICATORIAS

A Dios

Sobre todas las cosas, por su infinita misericordia, por su gracia y su bondad. Gracias por darme la oportunidad de concluir uno de los más grandes sueños de mi vida y por darme la visión para alcanzar mucho más tomado de su mano.

A mi Madre

Hercilia Castellón Juárez

Por todo tu amor, tu paciencia y por tu apoyo incondicional, gracias por soñar conmigo y creer que soy capaz, por acompañarme en cada etapa de mi vida.

Eres el ejemplo más grande de perseverancia, esfuerzo, dedicación, disciplina, visión, pero sobre todo de amor incondicional. Te Amo mami.

A mis hermanos

Luis, Amílcar, Edras y Maricela

Cada uno de ustedes ha sido fuente de inspiración para querer ser mejor cada día, gracias por su presencia en mi vida, por sus consejos, sus ejemplos, por el respeto a mis sueños, por ser parte de mi vida.

Es un verdadero privilegio ser parte de esta familia y saber que puedo contar con ustedes siempre.

A mis Amigos

Por sus consejos, por sus palabras de motivación, por sus muestras de apoyo, por creer tanto en mí, por alegrarse por mis triunfos y por soñar junto a mí.

Y a todas las personas que de una u otra manera han valorado y creído en mí, sinceramente muchas gracias.

AGRADECIMIENTOS

Al Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias”

Por abrirme las puertas de tan hermoso lugar y permitirme haber realizado mi EPS en tan importante institución y dejarme ejecutar las estrategias para mejorar la comunicación interna y las relaciones públicas del departamento de comunicación social.

Licenciada Sandra Hernández

Por guiarme en la trayectoria de esta ejecución.

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Por brindar esta gran oportunidad por medio del EPSL, para poder concluir esta carrera universitaria.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por darme el privilegio de estudiar en tan importante Universidad a nivel mundial, por darme las herramientas para poder terminar con gusto mis estudios superiores.

ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III
CAPITULO I.....	1
1 DIAGNÓSTICO.....	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
1.2 INSTITUCIÓN.....	1
1.2.1 Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas.....	1
1.2.3 Antecedentes o Historia	2
1.2.4 Departamentos o Dependencias.....	6
1.2.5 Misión.....	8
1.2.6 Visión.....	8
1.2.7 Objetivos Institucionales.....	8
1.2.8 Publico Objetivo.....	8
1.2.9 Organigrama Institucional.....	10
1.3 METODOLOGÍA.	11
1.3.1 Descripción del Método.....	11
1.3.2 Técnicas e Instrumentos de recolección.....	11
1.3.3 Cronograma del Diagnostico.....	13
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.....	14
1.4.1 Ficha de Entrevista.....	14
1.4.2 Graficas, Cuadros e Interpretación de Resultados de las Encuestas.....	15
1.4.3 Tabla Comparativa.....	18
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA	19
1.5.1 Fortalezas.....	19
1.5.2 Oportunidades.....	19
1.5.3 Debilidades.....	19
1.5.4 Amenazas.....	19

CAPITULO II	20
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	20
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	20
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	21
2.2.1 Objetivo General.....	21
2.2.2 Objetivos Específicos.....	21
2.3 PUBLICO OBJETIVO.....	21
2.4 MENSAJE.....	22
2.5 ESTRATEGIAS Y ACCIONES.....	22
CAPITULO III	25
3. INFORME DE EJECUCION.....	25
3.1 PROYECTO DESARROLLADO.....	25
3.1.1 Financiamiento.....	25
3.1.2 Presupuesto.....	25
3.1.3 Beneficiarios.....	26
3.1.4 Recursos Humanos.....	26
3.1.5 Área geográfica de acción.....	26
3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	27
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	32
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	33
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
GLOSARIO DE TERMINOS.....	36
BIBLIOGRAFÍA.....	39
E-GRAFÍA.....	39
ANEXOS.....	40
Transcripción de las Entrevistas.....	40
Formato de las Entrevistas Realizadas.....	44
Fichas de Observación.....	48
Ficha de Registro de horas de Práctica.....	50

RESUMEN

Nombre de la Institución:

Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias”

Nombre del Proyecto:

“Estrategias para fortalecer las Relaciones Publicas en el Departamento de Comunicación Social del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias”

Objetivos del Proyecto:

General:

Elaborar estrategias para fortalecer las relaciones públicas en el departamento de comunicación social, y darlo a conocer de manera interna y externa como un departamento establecido.

Específicos:

- Mejorar las Relaciones Publicas del Departamento de Comunicación Social del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias.
- Elaborar de Material Impreso para fortalecer la imagen del Departamento de Comunicación.

Sinopsis:

Fortalecer la comunicación interna del departamento de comunicación Social, elaborar material impreso para fortalecer las relaciones públicas del departamento de manera interna y externa, dando a conocer todas las áreas de comunicación que en él se desarrollan, los servicios que brindan, así como el personal altamente calificado de quienes lo integran.

INTRODUCCIÓN

Un departamento que se relacione con el personal de manera interna como externa, debe tener establecida una imagen que lo identifique, es importante las relaciones públicas que se realicen dentro del mismo, porque estas son base fundamental para la ejecución de futuros proyectos. Por tal razón se realizaron estrategias de comunicación para fortalecer las relaciones publicas en el departamento de Comunicación Social del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias”

La primera estrategia tiene como fin fortalecer las relaciones públicas del personal del departamento de comunicación, creando material impreso que los identifique al momento de estar en medio de este proceso de relacionamiento. Por su lado la segunda estrategia fortalece la imagen del departamento como tal, brindando información a los miembros del Centro Cultural de la ubicación del departamento.

Ambas estrategias ligadas lograron incrementar la imagen profesional al departamento y aumentar las relaciones públicas que son tan vitales en instituciones de este nivel.

JUSTIFICACIÓN

Siendo el Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias” una de las instituciones más importantes de Guatemala en lo que al arte y la cultura se refiere, y con el crecimiento actual de la importancia en el arte en nuestro país.

La comunicación se ha convertido en la herramienta principal para dar a conocer las agendas culturales, también los espacios para los servicios que presta el Teatro para poder presentar obras teatrales, musicales, sinfonías y todo tipo de evento que encierre cultura y arte que fortalezca a los ciudadanos guatemaltecos.

Los departamentos de comunicación se han convertido día con día en el área más importante para crear nuevos vínculos estratégicos con instituciones y personas en general, sabemos que todo lo que se refiere a publicidad, relaciones públicas, redes sociales, prensa, radio y tv, todo va de la mano con el departamento de comunicación.

Por esta razón surge la creación de estrategias de comunicación para fortalecer las relaciones públicas dentro del departamento de Comunicación Social del Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias” llevando a un fortalecimiento en su imagen.

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1 Objetivo General

Elaborar Un Diagnóstico De Comunicación En El Departamento De Comunicación del Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias”.

1.1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Observar Los Procesos De Comunicación En El Departamento De Comunicación Social.

- ✓ Analizar Los Procesos De Administración En El Departamento De Comunicación Social.

- ✓ Analizar los Métodos de Comunicación que se utilizan en el Departamento De Comunicación Social.

1.2 INSTITUCIÓN:

Teatro Nacional “Centro Cultural Miguel Ángel Asturias”.

1.2.1 Ubicación Geográfica:

24 Calle 3-81 Zona 1, Ciudad de Guatemala, Guatemala.

1.2.2 Integración y Alianzas estratégicas

En este momento el Centro Cultural Miguel Ángel Asturias no presenta alianzas estratégicas.

1.2.3 Antecedentes O Historia

En 1859, durante la administración del presidente Rafael Carrera, se construyó el teatro llamado Teatro Rafael Carrera al cual posteriormente en 1892 se le cambio el nombre por Teatro Colon. Dañado por los terremotos de 1917-1918, y aunque muchos especialistas aseguraron que hubiera podido reconstruirse, fue demolido quedando desde entonces la ciudad de Guatemala, sin un teatro que albergara espectáculos importantes.

Cines como El Capítol, Lux, Palace, y después El Conservatorio de Música y Artes Escénicas, fueron utilizados como teatros. Las construcciones se acondicionaron con escenarios espaciosos, camerinos, equipo de sonido y sonido muy aceptables. Sin embargo se continuaba sintiendo la falta de un teatro concebido desde sus inicios para tales funciones. En el sur de la Cuidad de Guatemala, en una colina que dominaba con amplitud el panorama de la ciudad, se inauguró en 1846 el fuerte de San José que tenía una función defensiva pero también servía como prisión del Estado. El 20 de Octubre de 1944, un disparo realizado por la artillería revolucionaria proveniente de la Guardia de Honor, impacto en el polvorín de la Santa Bárbara del Fuerte causando daño de modo que este fuerte dejó de ser una instalación militar y quedo en el abandono total. Tiempo después algunos guatemaltecos visionarios consideraron que el espacio de la colina sería ideal para la construcción de un teatro que llenara el vacío dejado por el Teatro Colon.

Con la llegada del presidente Miguel Idígoras Fuentes al poder, se da el inicio en 1961 a la creación de un Teatro Nacional que estaría ubicado en la mencionada colina de San José de Buena Vista y se integraría al Centro Cívico de la capital de Guatemala, Centro concebido principalmente por los Arquitectos Jorge Montes, Carlos Haussler, y Roberto Aycinena que convocaron a los maestros Carlos Mérida, Dagoberto Vásquez, Guillermo Grajeda Mena, Roberto González Goyri y Efraín Recinos para efectos de la Concepción de murales que se integra a la Arquitectura.

Se le encomendó al arquitecto Marco Vinicio Asturias el inicio de la obra del Teatro Nacional y bajo su dirección se construyeron algunos cimientos, pero en

1963, fue derrocado el presidente Idígoras Fuentes y al poco tiempo muere en un accidente el arquitecto Asturias lo que dio por resultado que la obra se paralizara por más de seis años. A pesar que se había descontinuado la construcción del Teatro Nacional, se mantenía un pequeño presupuesto para urbanización y trabajos generales. Unos de estos fue el Teatro al Aire Libre diseñado y construido a satisfacción por el ingeniero Efraín Recinos.

El ingeniero jefe de esos trabajos de urbanización, Mario Solís Oliva considero que esa arquitectura reunía las condiciones de una “Guatemalidad” que convenía impulsar, así que pidió al ingeniero Recinos un nuevo proyecto de Teatro Nacional. Para que la construcción fuese plausible, el ingeniero Solís Oliva sugirió los siguientes requerimientos:

1. Que el nuevo teatro utilizara la cimentación parcialmente construida.
2. Que el teatro fuera mucho más pequeño.
3. Que el nuevo teatro –Aunque mucho más pequeño- tuviera la misma capacidad que el presupuesto (mínimo 2005 personas)

Dos semanas después, el ingeniero Recinos presento el nuevo teatro, cuya relación con el presupuesto que sigue: -El área azul indica dimensiones del proyecto anterior.

-El blanco se indica el nuevo proyecto.

-El amarillo se muestra la cimentación parcialmente construida.

Capacidad:

-Nuevo Proyecto: 2005 Personas

-Anterior Proyecto: 2005 Personas

El nuevo teatro, indicando en 1971, se inauguró el 16 de junio de 1978. El Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias” fue inaugurado el 16 de junio de 1978. Su diseño estuvo a cargo del ingeniero, escultor y pintor Efraín Recinos Valenzuela (1928-2011). Originalmente fue nombrado Centro Cultural de Guatemala y cambió su nombre en honor del ganador del Premio Nobel de Literatura 1967, por decreto 35-1987.

Este complejo arquitectónico, considerado como uno de los más altos logros de integración plástica guatemalteca, tiene tres teatros principales: La Gran Sala “Efraín Recinos”, con capacidad para 2,048 espectadores, el Teatro de Cámara “Hugo Carrillo” con 300 butacas y el Teatro al Aire Libre “Otto René Castillo” en el que se puede albergar a más de 2,300 personas. Además cuenta con otros espacios como la sala Tras Bastidores (en la actualidad funciona La Sala de Cine), la sala Blanco y Negro, el Salón Dorado y Las Terrazas. El Centro Cultural también incluye la Plaza Principal, La plaza “Mujeres”, Plaza “Maya”, la plaza “La Herradura” y el parqueo “Batigua”

En las instalaciones también se ubican la sede de Radio Faro Cultural, la Escuela Nacional de Artes Plásticas “Rafael Rodríguez Padilla”, la Escuela Nacional de Arte Dramático “Carlos Figueroa Juárez”. También tiene sus sedes la Marimba Femenina de Concierto “Ixoquib’ Ajq’ Ojomab” y la Marimba de Concierto de Bellas Artes. Pronto estará también la Escuela Nacional de la Marimba.

El diseño del Teatro Nacional deviene de un concepto de integración total que podemos resumir así:

- ✓ Integración al lugar en que está ubicado, la colina, cuya forma natural – no plana- propicia un diseño escultórico.
- ✓ Integración a nuestro paisaje volcánico. Desde la colina se aprecian las formas tan diferentes de los volcanes de Agua y Pacaya. El Teatro Nacional trata a su modo de armonizar con ellos.
- ✓ Integración, con sus colores, al espacio aéreo que la circunda.
- ✓ Integración a su uso. El Teatro Nacional está dedicado al funcionamiento de las artes del espectáculo, lo cual requiere para el edificio un diseño artístico.
- ✓ El Teatro Nacional se usa no solo por dentro sino también por afuera para ser una continuación del mirador natural que es la colina. Al mismo tiempo se rinde un homenaje a las pirámides mayas -sin copiarlas- que solo

podían usarse por afuera. Y este uso exterior permite proveer salidas de emergencia en los niveles altos.

- ✓ Este teatro reúne pintura, escultura y arquitectura en el mismo objeto funcional, sin copiar diseños de la antigüedad clásica o moderna “a la moda”. Constituye una arquitectura guatemalteca, que habla un lenguaje propio y contemporáneo.

Fuente: <http://mcd.gob.gt/centro-cultural-miguel-angel-asturias/>

1.2.4 Departamentos O Dependencias

A continuación se presenta el listado de los departamentos y dependencias proporcionado por el Departamento de Asesoría del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias.

- **Dirección:**

- Secretaria
- Jurídico
- Asesores

- **Administración:**

- Comunicación
- Programación de Eventos
- Festival de Junio
- Transporte
- Archivo

- **Mantenimiento e Infraestructura**

- Informática
- Digitalización de Planos
- Carpintería
- Electricidad
- Herrería
- Jardinería
- Limpieza
- Pintura
- Plomería
- Albañilería

- **Dirección Técnica Artística**
 - Tramoya
 - Regidores de Escena
 - Escenógrafos
 - Luces
 - Sonido
 - Proyección
 - Utilería
 - Maquillaje
 - Peluquería
 - Vestuario
 - Zapatería
 - Lavandería
 - Bastidores
- **Departamento Financiero**
 - Contabilidad
 - Compras
 - Taquilla
 - Programación de Compras y Pagos
 - Bodega de Ingresos & Egresos
- **Departamento de Recursos Humanos**
 - Secretaria
 - Psicología
 -
- **Seguridad**
 - Agentes de Seguridad

1.2.5 Misión

Somos el corazón cultural del Ministerio de Cultura y Deportes, dedicado a la producción, promoción, intercambio y gestión de manifestaciones culturales y artísticas de todos los tiempos, locales y universales. Abierto a toda la sociedad, con espacios adecuados para cobijar cada una de estas manifestaciones. El equipo del centro cultural está a la vanguardia, tanto en lo respectivo a los recursos humanos, técnicos, administrativos y espaciales, todos los recursos se enfocan en lograr la visión para el corazón cultural del Ministerio de Cultura y Deporte.

1.2.6 Visión

Ser el lugar ideal para que la sociedad se encuentre, relacione e identifique con el magnífico escenario patrimonial, el cual siempre está a la vanguardia, una agenda cultural y artística variada le da sentido y contenido al espacio, el cual está vivo en todas sus dimensiones. El corazón cultural está abierto a la ciudad. El lugar ideal para vivir el tiempo libre, para encontrarse de nueva con nuestra condición humana.

1.2.7 Objetivos Institucionales

Esta institución no presenta objetivos institucionales concretos.

1.2.8 Público Objetivo

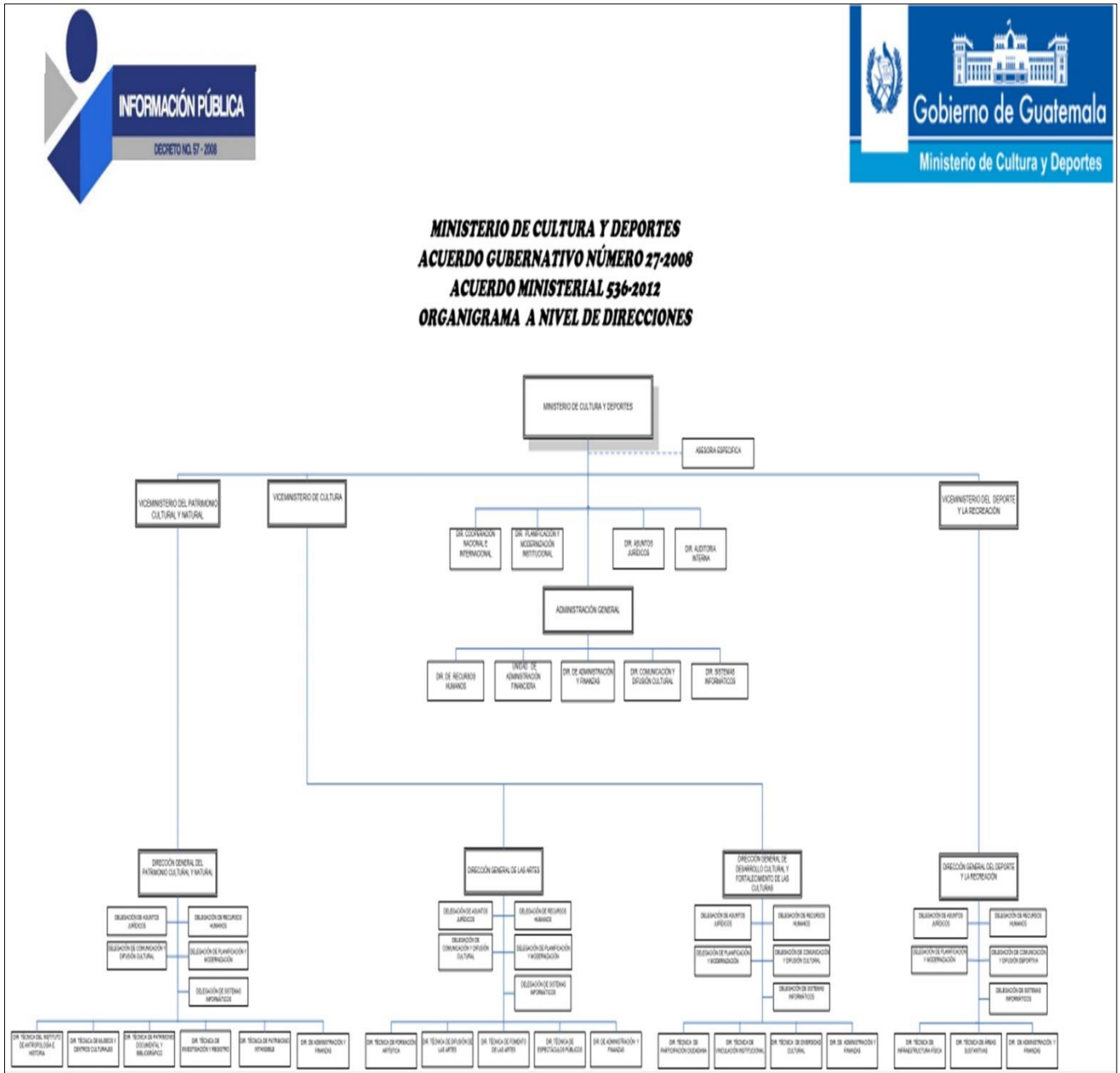
El Centro Cultural Miguel Ángel Asturias se enfoca en todos los ciudadanos guatemaltecos, y por otro lado, jóvenes hombres y mujeres entre 18 y 28 años con inclinaciones artísticas y que gustan en participar en actividades culturales.

La mayoría reside en la capital y poco de la minoría en el interior del país. Son trabajadores y Universitarios, solteros, diseñadores, comunicadores o personas enfocadas en áreas artísticas, asisten a actividades culturales, teatro, exposiciones y actividades que apoyen su carrera y explorar otros ámbitos artísticos así como aportar experiencia en su preparación. Asisten a conciertos y festivales realizados dentro de la institución.

Su clase social es variante, baja y media D+, DM, D-, C+, CM, C-, aun siendo un grupo objetivo muy amplio tienen las posibilidades de asistir a la institución y participar en sus eventos con ingresos entre Q3,000 y Q8,000 Mensuales.

Tienen un estilo de vida estable, trabajan en relación a su carrera y a su nivel de ingresos se les permite satisfacer sus necesidades y gustos, como asistir a eventos culturales. Se mantienen actualizados mediante redes sociales, leen, mantienen una buena condición física y vestimenta. Dominan el idioma ingles y estudian un tercero más.

1.2.9 Organigrama Institucional



Fuente: <http://mcd.gob.gt/wp-content/uploads/2015/02/organigrama2.pdf>

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1 Descripción del Método

Piloña (2016) Define Método como: “el procedimiento para alcanzar un objetivo (...) es un camino para alcanzar un fin”. **(p 41)**.

La palabra Método proviene del término griego **Methodos** (“camino” o “vía”) y se refiere al medio utilizado para llegar a un fin. Su significado original señala el camino que conduce a un lugar.

En el presente diagnóstico de comunicación se utilizó el **Método de Investigación Cualitativa**.

Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio.

(Sampieri, 2014, p 7).

1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección

Observación: La observación es uno de los métodos más utilizados por su eficacia, porque nos permite observar en tiempo real el contexto en el que se desarrollan las acciones.

Observar es fijar atentamente todos los sentidos hacia un objeto o fenómeno del conocimiento, puede ser directa o indirecta. Directa si el sujeto que observa está presente ante el fenómeno (ordinaria); o si está involucrado (participa) del mismo. Indirecta si no lo está y solo obtiene datos o evidencias de otras personas que fueron testigos reales o presenciales, (testimonios conscientes). **(Piloña, 2016, p 47)**

Se realizó una observación directa para poder ver el manejo de la información, las metodologías utilizadas, los procesos administrativos y el seguimiento que se le da a cada estrategia o plan de comunicación, y así analizar las funciones del departamento. Dicha observación fue realizada en el departamento de Comunicación del Teatro Nacional “Centro Cultural Miguel Ángel Asturias” en febrero del año dos mil diez y ocho (2018).

La Entrevista: La entrevista es un dialogo entablado entre dos o más personas en donde el entrevistador interroga y el entrevistado contesta, con el fin de obtener información detallada de algún tema en particular.

La entrevista tiene carácter personal por cuanto que, para realizarse, deben comunicarse verbalmente las personas que en ella participan (físicamente una frente a otra; o por otros medios de comunicación simultánea: videoconferencia interactiva, teléfono, internet-chats, etc.). Una, la persona entrevistada, posee el conocimiento, la experiencia del fenómeno que se analiza. La otra, el entrevistador, la técnica para realizar esta actividad con un fin objetivo específico.

(Piloña, 2016, p 82).

Se realizó una entrevista para cada miembro del departamento, donde de manera honesta, breve y concisa tuvieron que responder a preguntas con respuestas directas, también se entrevistó a un asesor que se encuentra en dicha oficina, ya que constantemente ve los procedimientos y las deficiencias de los mismos, para poder obtener una perspectiva diferente a la que los comunicadores proporcionen.

1.3.3. Cronograma del Diagnostico

Mes	ENERO											FEBRERO															
	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M
Actividad	15	16	17	18	19	22	23	24	25	26	29	30	31	1	2	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	19	20
<i>Propedeutico EPSL</i>	■	■	■	■	■																						
<i>Acercamiento a la Institución</i>						■																					
<i>Entrevista Gerente de CCMAA</i>									■																		
<i>Entrega Solicitud de Carta a EPSL</i>										■																	
<i>Reunion Depto de Comunicación</i>											■																
<i>Revisión y Asesoría EPSL</i>												■															
<i>Observación en Institución</i>													■														
<i>Revisión y Asesoría EPSL</i>															■												
<i>Reunion Depto de Comunicación</i>																■											
<i>Observación en Institución</i>																	■										
<i>Entrega de Carta de EPSL</i>																		■									
<i>Revisión y Asesoría EPSL</i>																			■								
<i>Observación en Institución</i>																				■							
<i>Revisión y Asesoría EPSL</i>																					■						
<i>Reunion con Recursos Humanos</i>																						■					
<i>Revisión y Asesoría EPSL</i>																							■				
<i>Observación Final en Institución</i>																								■			
<i>Revisión y Asesoría</i>																									■		
<i>Entrevista a Depto Comunicación</i>																										■	
<i>Construcción del Diagnostico</i>																										■	
<i>Entrega de Diagnostico Digital</i>																											■

Fuente: <http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-un-diagrama-o-grafica-de-gantt>

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Ficha de Entrevista

Diagnostico de Comunicación Interna del Departamento de Comunicación del Centro Cultural "Miguel Ángel Asturias"

Tipo de Entrevista:	
Nombre:	
Departamento:	
Puesto o Cargo:	
Fecha:	
Realizada por:	Víctor Barrios Castellón

- 1 ¿Es Importante la Comunicación Interna en esta Institución?
SI NO
- 2 ¿Los directivos comprenden la importancia de la comunicación Interna?
SI NO
- 3 ¿Existen problemas de comunicación interna en este Departamento?
SI NO
- 4 ¿Que Nivel de Problemas de comunicación existen dentro del departamento?
Regulares Graves
Malos Muy Graves
- 5 ¿En que área del departamento de comunicación existen mas problemas?
Redes Diseño
Medios Estrategia Otros
Otros/ Especifique _____
- 6 ¿Que área del Departamento de comunicación necesita mas refuerzo:?
Redes Diseño
Medios Estrategia Otros
Otros/ Especifique _____

Firma del Entrevistado

1.4.2 Gráficas, Cuadros e Interpretación del Resultados de las Encuestas

A continuación se presentan las gráficas e interpretación de resultados, en las entrevistas en el departamento de comunicación Social del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias:

Gráfica No. 1



Fuente: Victor Barrios, Febrero 2018

Interpretación: El 100% del personal del departamento de comunicación estuvo de acuerdo que es importante la comunicación interna dentro de la Institución.

Gráfica No. 2



Fuente: Victor Barrios, Febrero 2018

Interpretación: El 100% del personal del departamento de comunicación estuvo de acuerdo que los directivos comprenden la importancia de la comunicación interna.

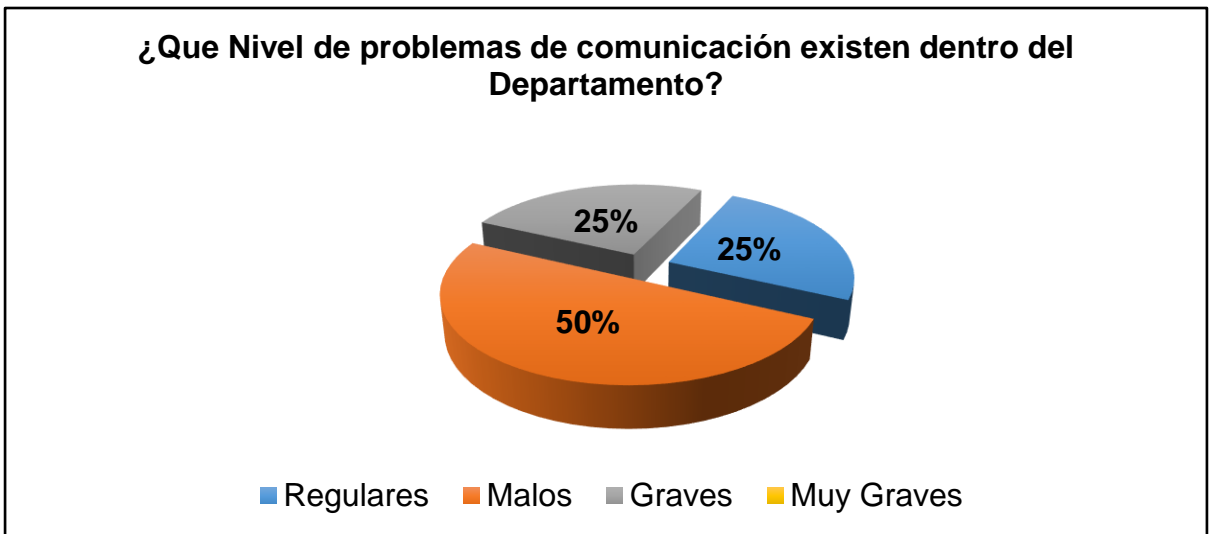
Gráfica No. 3



Fuente: Victor Barrios, Febrero 2018

Interpretación: El 100% del personal del departamento de comunicación está de acuerdo que existen problemas de comunicación interna en el departamento.

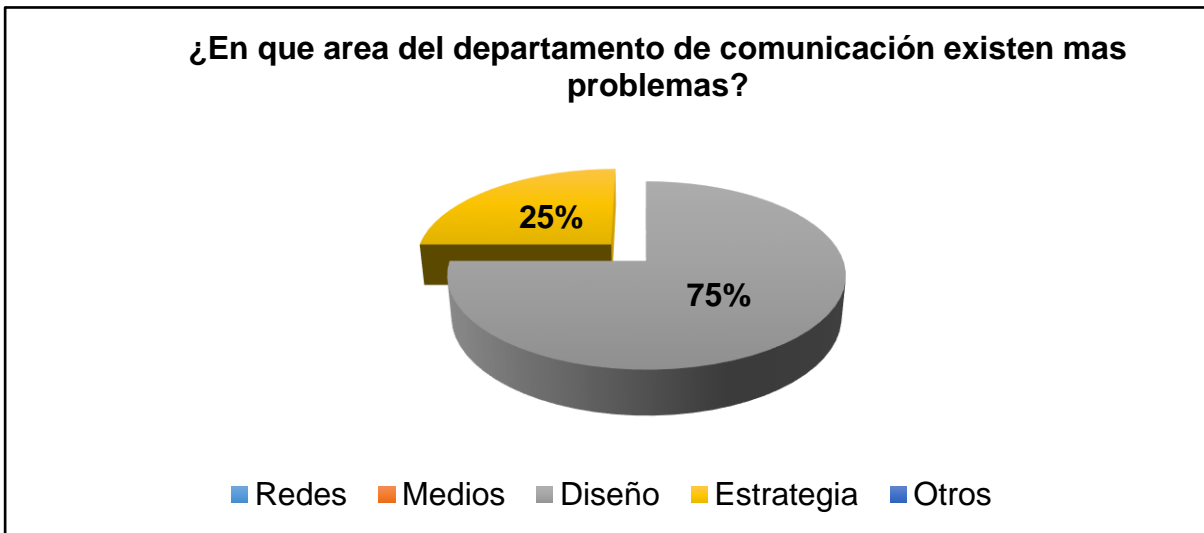
Gráfica No. 4



Fuente: Victor Barrios, Febrero 2018

Interpretación: Un 25% del personal considera que los problemas de comunicación son regulares, el otro 50% piensa que son malos y el 25% restante cree que son graves.

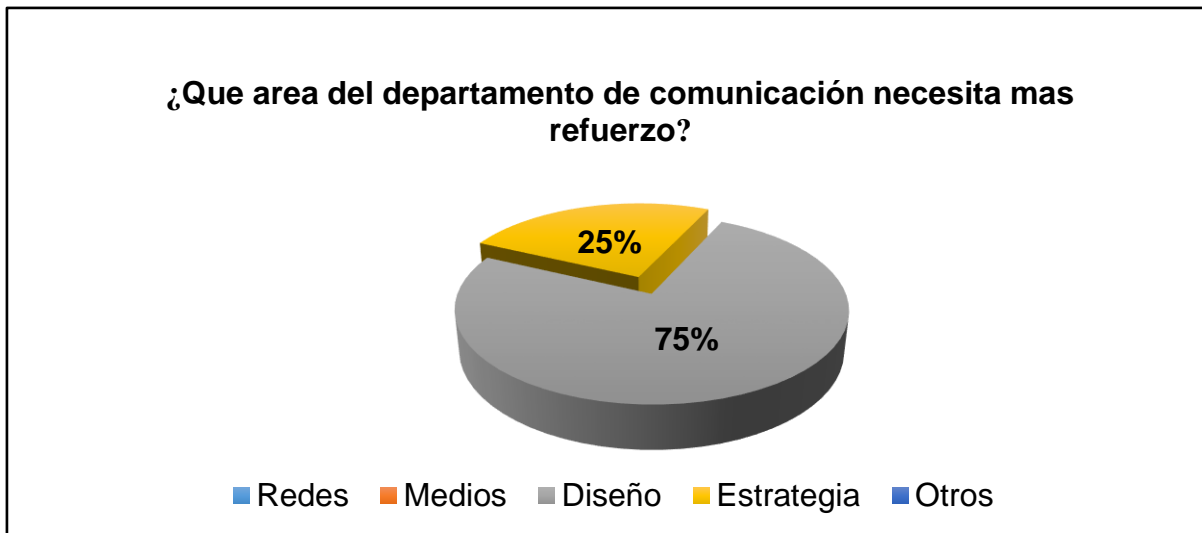
Gráfica No. 5



Fuente: Victor Barrios, Febrero 2018

Interpretación: El 75% del personal considera que el problema principal se encuentra en el área de diseño, mientras que el otro 25% piensa que es en el área de estrategias.

Gráfica No. 6



Fuente: Victor Barrios, Febrero 2018

Interpretación: Un 25% del personal menciona que el área que mayor refuerzo necesita es redes sociales, mientras que el 75% creen que es el área de diseño.

1.4.3 Tabla comparativa

TABLA COMPARATIVA								
		Comunity Manager	Encargada de Prensa	Estrategia de Comunicación	Revitacion de Espacios Interior & Exteriores del Teatro con poca Utilidad	DISENSOS		
P R E G U N T A S	1	¿Es Importante la Comunicación Interna en esta Institución?	SI	SI	SI	SI	No se genero disenso ya que los involucrados estuvieron de acuerdo.	
	2	¿Los directivos comprenden la importancia de la comunicación Interna?	SI	SI	SI	SI	SI	No se genero disenso ya que los involucrados estuvieron de acuerdo.
	3	¿Existen problemas de comunicación interna en este Departamento?	SI	SI	SI	SI	SI	No se genero disenso ya que los involucrados estuvieron de acuerdo.
	4	¿Que Nivel de Problemas de comunicación Existen dentro del departamento?	REGULARES	MALOS	GRAVES	MALOS	MALOS	La contrariedad se debe a la percepcion de cada individuo al respecto de los problemas dentro del departamento, y el nivel que estos los afecten.
	5	¿En que área del departamento de comunicación existen mas problemas?	ESTRATEGIA	DISEÑO	DISEÑO	DISEÑO	DISEÑO	El desacuerdo entre los involucrados se debe a que el community manager esta realizando los diseños necesarios, pero su prioridad esta en las redes sociales y por eso esta descuidada el area de diseño.
	6	¿Que área del Departamento de comunicación necesita mas refuerzo?	ESTRATEGIA	DISEÑO	DISEÑO	DISEÑO	DISEÑO	El conflicto entre los involucrados se debe a la ausencia de personal en el departamento, ya que se ha aplazado la contratacion del personal necesario.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

1.5.1. Fortalezas

- ✓ Ser parte de una institución Gubernamental
- ✓ Poseer Experiencia en comunicación
- ✓ Profesionales Graduados en Comunicación
- ✓ Facilidad de comunicación con los demás departamentos
- ✓ Tener Vínculos estratégicos

1.5.2 Oportunidades

- ✓ Oportunidad de Crecimiento Laboral
- ✓ Fortalecimiento en su Imagen Institucional
- ✓ Aprendizaje en Aspectos culturales
- ✓ Se generan Contactos Culturales Adecuados

1.5.3 Debilidades

- ✓ Existe diferencias en sus Atribuciones
- ✓ Infraestructura
- ✓ Falta de Recursos Tecnológicos
- ✓ Falta de equipo Personal.
- ✓ Procesos de Aprobación demasiado lentos
- ✓ Procesos de comunicación obsoletos
- ✓ Falta de comunicación entre el mismo equipo

1.5.4 Amenazas

- ✓ Falta de comunicación Externa
- ✓ Cierre del departamento
- ✓ Gastos innecesarios en comunicación
- ✓ Mala imagen institucional
- ✓ Despido del personal

CAPITULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

En el 2010 El Ministerio de Cultura y Deporte envía un enlace de Comunicación al Centro Cultural Miguel Ángel Asturias, con el fin de iniciar una propuesta de un departamento de comunicación, ya en el 2013 se adjunta a la propuesta del departamento una diseñadora quien se encargó del área de Diseño Gráfico en el periodo 2013 al 2017.

En el mes de Octubre del 2017 El Arquitecto Álvaro Veliz Crea el Departamento de Comunicación de manera formal, en el incorpora el área de Community manager, Medios y asesoría de comunicación. Mes en el que la actual diseñadora renuncia y a mediados de Noviembre se retira la persona enlace comunicacional del Ministerio de Cultura y Deporte.

Actualmente El departamento de comunicación está conformado por Alma Castro Enlace con el Ministerio de Cultura de Deporte, Elfego Gabriel Barrios de Community Manager, Wendy Villagrán en Medios, Marnely Aguilar en Planeación/Estrategia y Verónica Morales en Diseño Gráfico. Este está ubicado en el tercer Nivel del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias, (Oficina Fumadero Oriente) con dirección en 24 calle 3-81 zona 1, Ciudad de Guatemala.

Actualmente el Departamento, mantiene comunicación con las personas externas del mismo por medio de varios canales de comunicación.

- Correo Electrónico
- Fan page en Facebook
- Sitio Web www.cmaa.gob.gt
- Grupos privados en WhatsApp: estos grupos son creado en cada departamento para poder comunicarse entre sí.

2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1 Objetivo General

- Elaborar un Plan de Comunicación Interna en el Departamento de Comunicación Social del Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias”.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Mejorar las relaciones públicas del Departamento de Comunicación del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias.
- Fortalecer la imagen del departamento de Comunicación del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Personal del departamento de Comunicación del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias.

Factores de Segmentación		
Socioeconomico	Educacion	Profesionales Universitarios en su mayoría
	Rangos Economicos	C, C+, B, B+
Demográfico	Edad:	Edades comprendidas de 29 a 55 años.
	Sexo:	Personas de ambos sexos
	Estado Civil:	Dos personas Solteras y 3 Casadas
	Religion:	Catolicos en su mayoría
Psicográfico	Peronalidad:	Personas extrovertidas
	Estilo de Percepcion	Alto Nivel de Percepción
	Actitudes:	En Su Mayoria con Actitud positiva

2.4. MENSAJE:

El mensaje tendrá como fin dar a conocer y fortalecer la presencia del Departamento de Comunicación del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias.

Mensaje 1.

DEC

(Departamento Estratégico de Comunicación)

“Dinamismo, Energía y Creatividad”

Mensaje 2.

CC

(Comunicación Cultural)

“Fomentando tu Cultura con Creatividad”

2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

Estrategia No. 1

“Mejorar las Relaciones Publicas del Departamento de Comunicación Social del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias”

Acciones de Estrategia No.1

Acción No. 1	
A qué estrategia responde la acción	Mejorar las Relaciones Publicas del Departamento de Comunicación Social del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias
Problema	Ausencia de Presencia Profesional
Producto	Tarjetas de Presentación de 9 X 5 cm, (incluyendo QR).
Objetivo Comunicacional	Informar al público en General los puestos en el Departamento de Comunicación
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Publico Interno y Externo del Teatro
Medio de Difusión	Impreso: Se hará un tiraje de 600 Tarjetas de Presentación, 100 Por cada Miembro del Departamento.

Acción No. 2	
A qué estrategia responde la acción	Mejorar las Relaciones Publicas del Departamento de Comunicación Social del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias
Problema	Ausencia de Reconocimiento del Departamento de Comunicación en Actividades Culturales de Publico Externo
Producto	Actualizar Gafetes de Identificación para eventos de 3.5 X 9.5 cm, que se entregaran a cada miembro del departamento.
Objetivo Comunicacional	Identificar al Personal
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Publico Interno
Medio de Difusión	Impreso, Se harán Gafetes de Identificación

Estrategia No. 2

“Elaborar de Material Impreso para fortalecer la imagen del Departamento de Comunicación”

Con esta estrategia se crearan los Elementos que identifican y distinguen al departamento de comunicación del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias.

Acciones De Estrategia 2

Acción No. 1	
A qué estrategia responde la acción	Elaborar Material Impreso para fortalecer la imagen del Departamento de Comunicación.
Problema	Ausencia de Información sobre el Departamento de Comunicación
Producto	Afiches Informativos, de 50 X 70 cm, que se colocarán de manera estratégica en Mantenimiento, Tramoya, RRHH, Bodega, Vigilancia y Depto. Financiero del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias.
Objetivo Comunicacional	Informar al personal del Teatro sobre el Departamento de Comunicación
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Publico Interno
Medio de Difusión	Impreso, Se hará un tiraje de 6 Afiches Informativos

Acción No. 2

A qué estrategia responde la acción	Elaborar Material Impreso para fortalecer la imagen del Departamento de Comunicación.
Problema	Ausencia de Información sobre la Ubicación del Departamento de Comunicación
Producto	Rotulo de Identificación del Departamento de comunicación de 10 X 40 cm, que será colocado en frente de la oficina de Comunicación.
Objetivo Comunicacional	Identificar el Lugar donde se encuentra el Departamento de Comunicación
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Publico Interno
Medio de Difusión	Impreso, Se hará solo un Letrero del Departamento

Acción No. 3

A qué estrategia responde la acción	Elaborar Material Impreso para fortalecer la imagen del Departamento de Comunicación
Problema	Problema de identificación del personal
Producto	Identificadores de Puestos para el personal del departamento de Comunicación
Objetivo Comunicacional	Identificar de Manera profesional a los miembros del Departamento de Comunicación
Tipo de Mensaje	Inductivo e Informativo
Público Objetivo	Publico Interno y Externo del Teatro
Medio de Difusión	Impreso, se entregará uno por persona

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

Estrategias para fortalecer las Relaciones Públicas en el Departamento de Comunicación Social del Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias”.

3.1.1 financiamiento

Para la realización de el plan de comunicación interna en el Departamento de Comunicación Social del “Centro Cultural Miguel Ángel Asturias” como se observa en el cuadro siguiente no fue solicitado apoyo económico a empresas o instituciones, ya que el presente proyecto fue financiado por epesista Victor Barrios Castellón quien absorbió el costo total del EPS.

3.1.2 Presupuesto

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	TOTAL	FINANCIAMIENTO
1	Asesoría Comunicacional	Q10,000.00	Q10,000.00	Epesista
1	Servicios de Diseño Grafico	Q725.00	Q725.00	Epesista
600	Impresión de Tarjetas de Presentación	Q1.85	Q1,110.00	Epesista
6	Impresión de Gafetes de Identificación	Q6.90	Q41.40	Epesista
6	Impresión de Afiches Informativos del Departamento	Q14.00	Q84.00	Epesista
1	Impresión de Letrero de Identificación del Departamento de Comunicación	Q90.00	Q90.00	Epesista
6	Identificadores de Puestos	Q48.75	Q292.50	Epesista
COSTO TOTAL DEL PROYECTO			Q12,343	

3.1.3 Beneficiarios

Los trabajadores del Departamento de Comunicación Social del Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias”

3.1.4 Recursos Humanos

NOMBRE	PUESTO	ACTIVIDAD
Éfego Gabriel Barrios	Community Manager	Apoyo de enlace para poder realizar el Eps en el Centro Cultural "Miguel Ángel Asturias"
Arquitecto Álvaro Veliz	ExDirector del Centro Cultural "Miguel Ángel Asturias"	Autorización y completo apoyo para la realización del Eps.
Licda. Alma Castro Gómez	Encargada de Comunicación Social y Relaciones Públicas	Colaboración total como encargada de la supervisión del proyecto así como la autorización de Artes, diseños, y todo lo relacionado con el Eps.
Ruth Noemí Conde	Asistencia de Dirección	Brindando apoyo total en cuanto a la documentación necesaria para poder realizar el proyecto.
Cármén Caal	Encargada de Bodega	Proporcionando el equipo de oficina para la realización del proyecto.

3.1.5 Área geográfica de acción

24 Calle 3-81 Zona 1, Ciudad de Guatemala, Guatemala. Oficina de Comunicación Social Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias”

3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

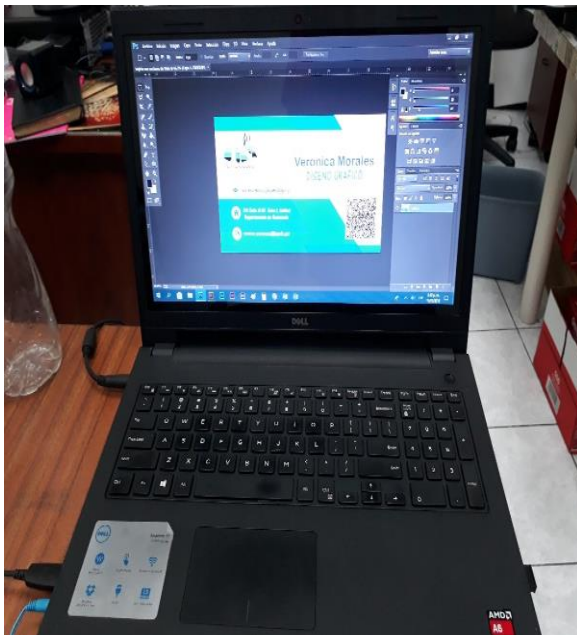
Estrategia No.1: *Mejorar las Relaciones Publicas del Departamento de Comunicación Social del Centro Cultural Miguel Ángel Asturias.*

Objetivo Comunicacional: *Informar al público en general que el Centro Cultural ya cuenta con un equipo de profesionales en distintas áreas en el departamento de Comunicación Social y además brindarle fortaleza al área de relaciones públicas.*

Descripción: *Se realizaron diseños de tarjetas de presentación y gafetes de prensa o eventos especiales para ser utilizados dentro y fuera del Centro Cultural.*

- A) *Acción 1: Crear y entregar de tarjetas de Presentación con QR y Vcard*
- B) *Acción 2: Diseñar de gafetes de prensa como distintivo del departamento*

Acción No. 1



Diseño e Impresión de tarjetas de presentación Proyecto a cargo por epesista Victor Castellón



Entrega de Tarjetas de Presentación a encargada de Diseño Gráfico y Redacción, proyecto a cargo por epesista Victor Castellón



Entrega de Tarjetas de Presentación a Encarga de Relaciones públicas y Redes Sociales, Proyecto a cargo por epesista Victor Castellón

Acción No.2



Diseño e Impresión de Gafetes Identificadores, proyecto a cargo por epesista Victor Castellón

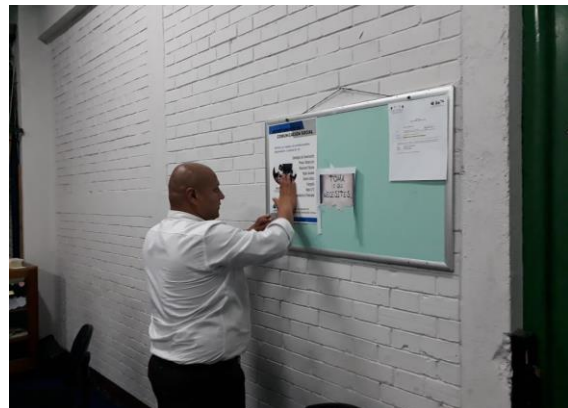
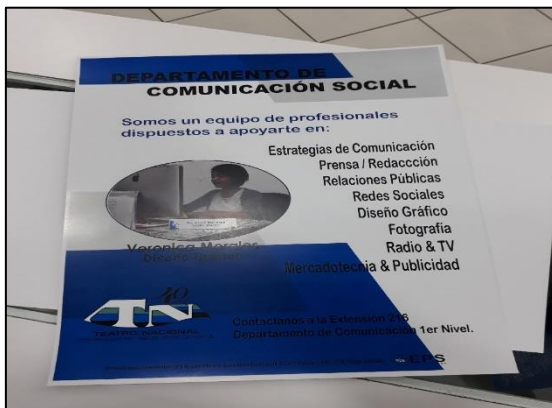
Estrategia No 2: *Elaborar Material Impreso para fortalecer la imagen del Departamento de Comunicación.*

Objetivo Comunicacional: *Fortalecer la imagen del departamento de comunicación social dentro del Centro Cultural por medio de material impreso que ayudará a incrementar el conocimiento del mismo.*

Descripción: *Fue necesario diseñar afiches informativos con la fotografía de cada uno y la función que tiene dentro del mismo, para así lograr que el personal externo e interno del Teatro pueda reconocerlos.*

- A) *Acción 1: Diseñar, imprimir y colocar los Afiches Informativos.*
- B) *Acción 2: Elaborar y Colocar de rotulo de Identificación del Departamento.*
- C) *Acción 3: Crear identificadores de puestos para el personal.*

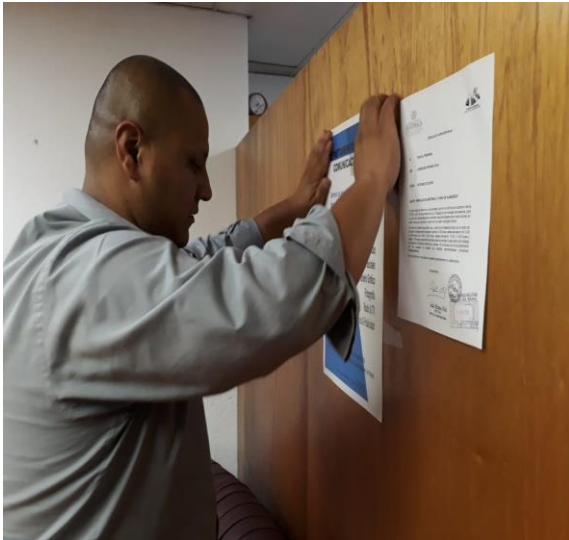
Acción No. 1



Diseño, Impresión y colocación en el departamento de bodega del afiche informativo, proyecto a cargo por epesista Víctor Castellón



Colocación de Afiche Informativo en el departamento de Mantenimiento y Tramoya, proyecto a cargo por epesista Víctor Castellón.



Colocación de Afiche Informativo en el departamento de RRHH y Administración, proyecto a cargo por epesista Victor Castellón.

Acción No. 2



Colocación de Afiche Informativo en el departamento de Seguridad, proyecto a cargo por epesista Victor Castellón



Impresión y Colocación de Rotulo del departamento de comunicación, proyecto a cargo por epesista Victor Castellón

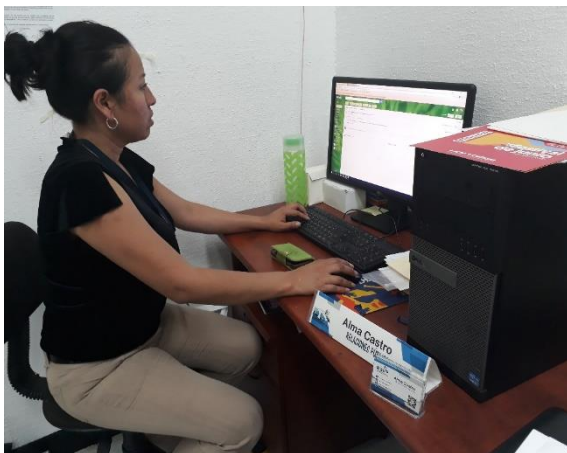
Acción No. 3



Diseño e Impresión de Triángulos identificadores de puestos, proyecto a cargo por epesista Victor Castellón



Entrega de Triangulo identificador de puesto a Encargada de Diseño Gráfico y Redes Sociales, proyecto a cargo por epesista Victor Castellón



Entrega de Triangulo identificador de puesto a Encargada de Relaciones públicas y Redacción, proyecto a cargo por epesista Victor Castellón

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES A REALIZAR	MAYO	JUNIO	JULIO
<i>Asistencia a Reunión de Comunicación</i>	■		
<i>Recopilación de información para realizar material Impreso</i>	■		
<i>Creación de QR y Vdata para Tarjetas de Presentación</i>	■		
<i>Diseño de Afiches Informativos del departamento de Comunicación</i>		■	
<i>Diseño de Tarjetas de Presentación</i>		■	
<i>Diseño de Gafetes de Identificación para eventos</i>		■	
<i>Diseño de Rotulo del Departamento de Comunicación</i>		■	
<i>Cambios y Correcciones del material gráfico</i>		■	
<i>Reproducción de material Impreso (Rotulo del Depto.)</i>		■	
<i>Colocación de Rotulo del Departamento de Comunicación</i>		■	
<i>Impresión de Afiches Informativos del Departamento de Comunicación</i>		■	
<i>Colocacion de Afiches Informativos Del Departamento de Comunicación</i>		■	
<i>Reproducción de material Impreso (Tarjetas de Presentación)</i>		■	
<i>Reproducción de material Impreso (Gafetes.)</i>		■	
<i>Entrega de Gafetes para Eventos</i>			■
<i>Entrega de Tarjetas de Presentación</i>			■
<i>Culminación de Ejecución de plan de Comunicación Interna</i>			■
<i>Entrega de Informe final de EPSL</i>			■

Fuente: <http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-un-diagrama-o-grafica-de-gantt>

3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia No. 1		Fortalecer las relaciones publicas del departamento de Comunicación Social utilizando material impreso	
		Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Acción No. 1	Tarjetas de Presentación	Se imprimieron 600 tarjetas, 100 para cada miembro del departamento de Comunicación Social	Los trabajadores del Departamento, cuentan con una herramienta que estan utilizando para darse a conocer con el equipo de profesionales que son.
Acción No. 2	Gafetes de Identificación para Eventos	Se Actualizaron y se imprimieron 6 Gafetes que se utiizan en los eventos, para poder tener un distintivo como equipo de Comunicación	Por medio de estos gafetes las personas ajenas al Centro Cultural, pueden saber a quien direccionarse, si necesitan apoyo en comunicación.
Estrategia No. 2		Elaborar material Impreso para fortalecer la imagen del Departamento de Comunicación Social	
		Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
Acción No. 1	Afiches Informativos	con el fin de que el 100% del personal Interno, conociera el departamento se Imprimieron 6 Afiches Informativos, los cuales fueron colocados en areas estrategicas	se tuvo alcance del personal interno que carecia del conocimiento de la existencia del departamento de Comunicación dentro del Centro Cultural
Acción No. 2	Letrero de Identificación del Departamento	Para que el personal interno y externo del Centro Cultural pudiera ubicar mas rapido al departamento de Comunicación Social, se diseño y colocó un letreto en la puerta.	Con esta acción se logro identificar de manera precisa al departamento para las gestiones de comunicación
Acción No. 3	Triangulo Identificador de Puestos	Se Imprimieron y entregaron 6 triangulos de identificacion de puestos, Para que cada integrante del Departamento pudiera ser identificado con relación al trabajo que realiza.	Esta acción permitio la facil ubicación de cada miembro del equipo de Comunicación y saber en cabalidad en el area que funciona.

CONCLUSIONES

Se concluye que es importante establecer las rutas de comunicación adecuadas para que cada departamento cuente con identidad propia y que sea fácil poder reconocer su trabajo y la ubicación en donde se encuentran para una mayor agilización de la comunicación.

Además se comprende que sin los recursos de comunicación adecuados, los departamentos del Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias” están a la deriva en cuanto a presencia de imagen y esto genera un problema institucional dando como consecuencia desorden laboral y ausencia de funciones definidas.

El objetivo principal del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación es fortalecer los conocimientos de los estudiantes que lo realizan pero también es brindar apoyo a las instituciones que padecen de problemas de comunicación ya sea interna o externa y no cuentan con los recursos suficientes para pagar una asesoría de comunicación profesional, con resultados eficientes y soluciones visibles.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades del Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias” no descuidar estos inicios tan significativos en lo que a comunicación interna se refiere, ya que esta puede ser la base a implementar en los demás departamentos que cuenta el Teatro Nacional y así obtener orden, disciplina y eficiencia.

Establecer fundamentos de control y seguimiento en el departamento de comunicación social, para que de esta manera se puedan concluir todas las ideas y productos comunicacionales que se producen ahí, con la necesidad de informar y comunicar al público interno y externo de los eventos y actividades que se están realizando durante el mes o el año.

Es recomendable fortalecer el departamento de comunicación con un equipo de profesionales y que este sea la carta de presentación del Centro Cultural “Miguel Ángel Asturias”, basándose en su conocimiento, asesoría y experiencia en comunicación, este departamento podría fortalecer la imagen institucional y necesita de manera urgente una renovación e implementación de lineamientos y estrategias de comunicación para poder surgir nuevamente y ser un icono en la cultura de Guatemala como lo era décadas atrás.

GLOSARIO DE TERMINOS

Analizar: Someter algo a un análisis.

Antecedentes:

Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar los hechos posteriores.

Amenaza:

Dar a entender con actos o palabras que se quiere hacer algún mal a alguien

Asesoría: Oficio de asesor

Bastidor:

Armazón que sirve para fijar, encajar o soportar algo como un lienzo, una tela, un cristal de una ventana.

Capacidad:

Cualidad de capaz, oportunidad, lugar o medio de ejecutar algo.

Comunicación:

Acción y efecto de comunicar o comunicarse. Transmisión de señales mediante un código en común del emisor al receptor.

Cualitativo:

Perteneciente o relativo a la cualidad.

Cultural:

Perteneciente o relativo a la cultura.

Cronograma:

Calendario de trabajo.

Debilidad:

Carencia de energía o vigor en las cualidades o resoluciones del ánimo.

Diagnóstico:

Determinación de la naturaleza de una enfermedad mediante la observación de sus síntomas.

Determinar:

Decir algo, despejar la incertidumbre sobre ello. Establecer o fijar algo.

Escenario:

Posibilidades o perspectivas de un hecho o de una situación.

Fortalecer:

Hacer más fuerte o vigoroso.

Fortaleza:

Defensa natural que tiene un lugar o puesto por su misma situación.

Graficas:

Representar mediante figuras o signos.

Imagen:

Figura, representación, semejanza y apariencia de algo.

Impreso:

Libro, folleto u hoja impresos.

Investigación:

Acción y efecto de investigar.

Integración:

Acción y efecto de integrar o integrarse.

Material:

Elemento que entra como ingrediente en algunos compuestos.

Metodología:

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

Observación:

Acción y efecto de observar.

Presencia:

Memoria de una imagen o idea o representación de ella.

Publica:

Conocido o sabido por todos. Dicho de una cosa que se hace a la vista de todos.

Relación:

Conexión, correspondencia, trato, comunicación de alguien con otra persona.

Social:

Perteneiente o relativo a la sociedad.

Tramoya:

Conjunto de dispositivos manejados durante la representación teatral para realizar los cambios del decorado y los efectos escénicos.

Vaciado: Acción de vaciar.

BIBLIOGRAFÍA

Ortiz, G. A. (2016). *Guía Práctica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental o de Campo*. Guatemala: GP Editores.

Sampieri, D. R. (2014). *Metodología de la investigación 6ta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

EGRAFÍA

Google. (s.f.). <https://www.google.com.gt>. Recuperado el Marzo de 2018, de https://www.google.com.gt/search?q=control+y+seguimiento+ejemplos&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiYvNGHgqnaAhUD4VMKHVmA D9MQ_AUICigB&biw=1366&bih=637#imgrc=mnh5rJCINq5E8M:

Ministerio de Cultura y Deporte de Guatemala. (Febrero de 2015). <http://mcd.gob.gt>. Recuperado el Marzo de 2018, de <http://mcd.gob.gt/wp-content/uploads/2015/02/organigrama2.pdf>

Ministerio de Cultura y Deporte de Guatemala. (Junio de 2017). <http://mcd.gob.gt>. Recuperado el Marzo de 2018, de <http://mcd.gob.gt/centro-cultural-miguel-angel-asturias/>

RAE. (s.f.). <https://play.google.com/store/apps/>. Recuperado el Julio de 2018, de <https://play.google.com/store/apps/details?id=es.rae.dle&hl=es&rdid=es.rae.dle>

Tu Gimnasia Cerebral. (enero de 2016). <http://tugimnasiacerebral.com>. Recuperado el Marzo de 2018, de <http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-un-diagrama-o-grafica-de-gantt>

ANEXOS

Transcripción de las Entrevistas

Entrevista No.1 Community Manager.

Entrevistador: Buenas tardes, ¿cómo estás?

Entrevistado: Bien ¿y vos que tal?, ya listo! ara entrevistarnos?

Entrevistador: Si vos, quiero agradecerte por apoyarme con este proyecto de comunicación.

Entrevistado: No hay problema, siempre será un gusto apoyar a los futuros profesionales.

Entrevistador: comencemos por favor.

Pregunta 1, ¿Es importante la comunicación interna en la institución?

Entrevistado: SI, toda institución debe tener una buena comunicación Interna.

Pregunta 2. ¿Los directivos comprenden la importancia de la comunicación interna?

Entrevistado: SI, por esa razón están creando el departamento de comunicación.

Pregunta 3. ¿Existen problemas internos de comunicación en este departamento?

Entrevistado: SI, creo que es porque somos un equipo nuevo y nos está costando adaptarnos.

Pregunta 4: ¿Qué nivel de problemas de comunicación existen dentro del departamento?

Entrevistado: Regulares, ya que por la experiencia de cada uno podemos solucionar rápido.

Pregunta 5: ¿En qué área del departamento de comunicación existe más problema?

Entrevistado: Estrategia, todo lo demás es disfuncional, si no se hace bajo una buena estrategia.

Pregunta 6: ¿Qué área del departamento de comunicación necesita más refuerzo?

Entrevistado: Estrategia, ya que la persona que esta necesita abrirse a generar buenas estrategias.

Entrevista No.2 Encargada de Prensa.

Entrevistador: Hola Buenas tardes, ¿cómo estás?

Entrevistado: Bien ¿y vos que tal?,

Entrevistador: Aquí listo para hacerte la entrevista, pero quería agradecerte tu apoyo a este proceso de EPS de comunicación.

Entrevistado: No te preocupes, es algo que a todos nos ayuda.

Entrevistador: comencemos por favor.

Pregunta 1, ¿Es importante la comunicación interna en la institución?

Entrevistado: Si, porque es la base de toda buena compañía

Pregunta 2. ¿Los directivos comprenden la importancia de la comunicación interna?

Entrevistado: Si, por eso crearon el departamento de comunicación.

Pregunta 3. ¿Existen problemas internos de comunicación en este departamento?

Entrevistado: Si, talvez sea por la falta de confianza que existe aún.

Pregunta 4: ¿Qué nivel de problemas de comunicación existen dentro del departamento?

Entrevistado: Malos, porque nos están afectando mucho como equipo.

Pregunta 5: ¿En qué área del departamento de comunicación existe más problema?

Entrevistado: Diseño, necesitamos quien nos apoye en toda la área gráfica.

Pregunta 6: ¿Qué área del departamento de comunicación necesita más refuerzo?

Entrevistado: Redes, creo que los contenidos deben ser más agradables al target.

Entrevista No.3 Estrategia de Comunicación.

Entrevistador: Hola Buenas tardes, ¿cómo estás?

Entrevistado: Bien ¿y tú qué tal?,

Entrevistador: Aquí listo para entrevistarnos, pero quería agradecerte tu apoyo a este proceso de EPS de comunicación.

Entrevistado: De nada, estoy para servirte.

Entrevistador: me gustaría iniciar.

Pregunta 1, ¿Es importante la comunicación interna en la institución?

Entrevistado: SI, creo que sí.

Pregunta 2. ¿Los directivos comprenden la importancia de la comunicación interna?

Entrevistado: SI, por eso estamos ahora como departamento.

Pregunta 3. ¿Existen problemas internos de comunicación en este departamento?

Entrevistado: SI, nos cuesta adaptarnos.

Pregunta 4: ¿Qué nivel de problemas de comunicación existen dentro del departamento?

Entrevistado: Graves, y nos afectan mucho a todos.

Pregunta 5: ¿En qué área del departamento de comunicación existe más problema?

Entrevistado: Para mí en todas las áreas, por eso te marque que todas, pero diseño nos causa problemas al no tener quien nos apoye ahí.

Pregunta 6: ¿Qué área del departamento de comunicación necesita más refuerzo?

Entrevistado: Diseño, necesitamos urgente un buen diseñador.

Entrevista No.4 Encargada de Revitalización de Espacios Exteriores e Interiores

Entrevistador: Hola Buenas tardes, ¿cómo estás?

Entrevistado: Bien ¿y vos que tal?,

Entrevistador: Aquí listo para hacerte la entrevista, solo quería agradecerte tu apoyo, ya que vos no sos del departamento de comunicación, pero como estas aquí adentro de la oficina, me tome la confianza en utilizar tu entrevista como base para mi diagnóstico.

Entrevistado: No te preocupes, estoy para servirte, y si te puedo ayudar en algo más no dudes en comentarlo.

Entrevistador: comencemos por favor.

Pregunta 1, ¿Es importante la comunicación interna en la institución?

Entrevistado: SI, Por supuesto que sí, todos debemos tener buena comunicación interna, en los departamentos y la institución.

Pregunta 2. ¿Los directivos comprenden la importancia de la comunicación interna?

Entrevistado: SI, creo que están tomando cartas en el asunto.

Pregunta 3. ¿Existen problemas internos de comunicación en este departamento?

Entrevistado: SI, por lo que he visto es una cultura que se tiene en este lugar, pero aquí está mejorando poco a poco.

Pregunta 4: ¿Qué nivel de problemas de comunicación existen dentro del departamento?

Entrevistado: Malos, porque hay tantas cosas que nos niegan y otras que no avanzan por eso.

Pregunta 5: ¿En qué área del departamento de comunicación existe más problema?

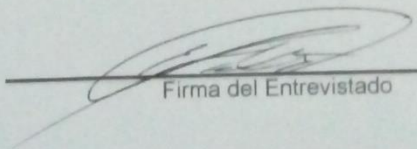
Entrevistado: Diseño, porque dependemos mucho de eso para dar a conocer eventos y para apoyar las redes pero sin diseños cuesta más, aunque también tenemos problemas de coordinación.

Pregunta 6: ¿Qué área del departamento de comunicación necesita más refuerzo?

Entrevistado: Diseño, esperemos contratar un diseñador pronto.

Formato de las Entrevistas Realizadas.

Entrevista No. 1

Diagnostico de Comunicación Interna del Departamento de Comunicación y Anexos del "Centro Cultural Miguel Ángel Asturias"	
Formato de Entrevista	
Entrevista No.	1
Nombre:	Eliego Barrios
Departamento:	Comunicación
Puesto o Cargo:	Community Manager
Fecha:	14/02/2018
Realizada por:	Victor Barrios Castellón
1 Es importante la Comunicación Interna en esta Institución: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2 Los directivos comprenden la importancia de la comunicación Interna: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
3 Existen problemas de comunicación interna en este Departamento: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
4 Que Nivel de Problemas de comunicación hay dentro del departamento: Regulares <input checked="" type="checkbox"/> Graves <input type="checkbox"/> Malos <input type="checkbox"/> Muy Graves <input type="checkbox"/>	
5 En que área del departamento de comunicación existen mas problemas: Redes <input type="checkbox"/> Diseño <input type="checkbox"/> Medios <input type="checkbox"/> Estrategia <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Otros/ Especifique _____	
6 Que área del Departamento de comunicación necesita mas refuerzo: Redes <input type="checkbox"/> Diseño <input type="checkbox"/> Medios <input type="checkbox"/> Estrategia <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Otros/ Especifique _____	
 Firma del Entrevistado	

Entrevista No. 2

Diagnostico de Comunicación Interna del Departamento de Comunicación y Anexos del "Centro Cultural Miguel Ángel Asturias"

Formato de Entrevista

Entrevista No.	2
Nombre:	
Departamento:	COMUNICACIÓN
Puesto o Cargo:	ENCARGADA DE Prensa
Fecha:	14 DE FEBRERO 2018
Realizada por:	Victor Barrios Castellón

1 Es Importante la Comunicación Interna en esta Institución:
SI NO

2 Los directivos comprenden la importancia de la comunicación Interna:
SI NO

3 Existen problemas de comunicación interna en este Departamento:
SI NO

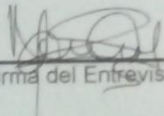
4 Que Nivel de Problemas de comunicación hay dentro del departamento:
Regulares Graves
Malos Muy Graves

5 En que área del departamento de comunicación existen mas problemas:
Redes Diseño
Medios Estrategia Otros
Otros/ Especifique _____

6 Que área del Departamento de comunicación necesita mas refuerzo:
Redes Diseño
Medios Estrategia Otros
Otros/ Especifique _____

Firma del Entrevistado

Entrevista No. 3

Diagnostico de Comunicación Interna del Departamento de Comunicación y Anexos del "Centro Cultural Miguel Ángel Asturias"		
Formato de Entrevista		
Entrevista No.	3	
Nombre:		
Departamento:	Comunicación	
Puesto o Cargo:	Estrategia de Comunicación	
Fecha:	14-02-10	
Realizada por:	Victor Barrios Castellón	
1 Es Importante la Comunicación Interna en esta Institución:		
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
2 Los directivos comprenden la importancia de la comunicación Interna:		
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
3 Existen problemas de comunicación interna en este Departamento:		
SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
4 Que Nivel de Problemas de comunicación hay dentro del departamento:		
Regulares <input type="checkbox"/>	Graves <input checked="" type="checkbox"/>	
Malos <input type="checkbox"/>	Muy Graves <input type="checkbox"/>	
5 En que área del departamento de comunicación existen mas problemas:		
Redes <input checked="" type="checkbox"/>	Diseño <input checked="" type="checkbox"/>	Otros <input checked="" type="checkbox"/>
Medios <input checked="" type="checkbox"/>	Estrategia <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros/ Especifique _____		
6 Que área del Departamento de comunicación necesita mas refuerzo:		
Redes <input checked="" type="checkbox"/>	Diseño <input checked="" type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
Medios <input checked="" type="checkbox"/>	Estrategia <input checked="" type="checkbox"/>	
Otros/ Especifique _____		
 Firma del Entrevistado		

Entrevista No. 4

Diagnostico de Comunicación Interna del Departamento de Comunicación y Anexos del "Centro Cultural Miguel Ángel Asturias"

Formato de Entrevista

Entrevista No. 4
Nombre: Ana María Vital Peralta
Departamento:
Puesto o Cargo: Revitalización de los Espacios Exteriores e Interiores con peso uso y coordinación de celebración de 40 años
Fecha: 14 de febrero de 2018
Realizada por: Víctor Barrios Castellón

- 1 Es Importante la Comunicación Interna en esta Institución:
SI NO
- 2 Los directivos comprenden la importancia de la comunicación Interna:
SI NO
- 3 Existen problemas de comunicación interna en este Departamento:
SI NO
- 4 Que Nivel de Problemas de comunicación hay dentro del departamento:
Regulares Graves
Malos Muy Graves
- 5 En que área del departamento de comunicación existen mas problemas:
Redes Diseño
Medios Estrategia Otros
Otros/ Especifique coordinación
- 6 Que área del Departamento de comunicación necesita mas refuerzo:
Redes Diseño
Medios Estrategia Otros
Otros/ Especifique _____


Firma del Entrevistado

Fichas de Observación:

A continuación se presentan las fichas de observación realizada en el Centro Cultural Miguel Ángel Asturias.

Diagnostico de Comunicación Interna del Departamento de Comunicación y Anexos del "Centro Cultural Miguel Ángel Asturias"	
Ficha de Observación	
Ficha No.	1
Fecha y duración:	Jueves 7 de febrero 2018, duración 4 horas
Elabora:	Victor Parnos Castellón
Lugar:	Centro Cultural Miguel Ángel Asturias
Palabra Clave:	
Lo Observado:	Registro Etnográfico
Infraestructura	la ubicación de la oficina del departamento no es accesible, está en el 3er piso del Teatro y cuesta ubicarla a primera vista.
Comunicación	Las personas del departamento no han creado confianza entre ellos como para establecer una buena comunicación interna.
Personal	Se ve un departamento de comunicación con se presentan algunas áreas que deben cubrir pero no hay personal aun.

Ficha de Observación No. 1 del jueves 1 de febrero de 2018. Duración: 4 horas.

Diagnostico de Comunicación Interna del Departamento de Comunicación y Anexos del "Centro Cultural Miguel Ángel Asturias"	
Ficha de Observación	
Ficha No.	2
Fecha y duración:	5 de febrero de 2018, duración 7 horas
Elabora:	Victor Parnos
Lugar:	Teatro Nacional Centro Cultural Miguel Ángel A.
Palabra Clave:	
Lo Observado:	Registro Etnográfico
Planificación:	después de estar en una reunión de comunicación me doy cuenta que no cuentan con una metodología de seguimiento a los procesos y estrategias de comunicación.
Desorden	Todos tienen mucho conocimiento en cada área pero al no unificarlo se crea un desorden que produce un descontrol en el departamento.

Ficha de Observación No. 2 del lunes 5 de febrero de 2018. Duración: 7 horas.

Diagnostico de Comunicación Interna del Departamento de Comunicación y Anexos del "Centro Cultural Miguel Ángel Asturias"	
Ficha de Observacion	
Ficha No.	3
Fecha y duracion:	Jueves 8 de febrero 2018 Duración 4 horas
Elabora:	Victor Barrera Castellon
Lugar:	Centro Cultural Miguel Angel Asturias
Palabra Clave:	
Lo Observado:	Registro Etnográfico
Comunicación	Existe una falta de comunicación entre los miembros del departamento que genera problemas en los resultados de estrategias
Para colaboración	No se apoyan mutuamente, sino parece una lucha de poder para controlar el Depto.
Equipo	El equipo de computación hace pocos días que lo instalaban y eso atrasaba los procesos.
Control	Es necesario crear una metodología que ayude a darle seguimiento a los planes y las estrategias de comunicación

Ficha de Observación No. 3 del jueves 8 de febrero de 2018. Duración: 4 horas.

Diagnostico de Comunicación Interna del Departamento de Comunicación y Anexos del "Centro Cultural Miguel Ángel Asturias"	
Ficha de Observacion	
Ficha No.	4
Fecha y duracion:	Lunes 12 de febrero 2018 3 horas
Elabora:	Victor Barrera Castellon
Lugar:	Centro Cultural Miguel Angel Asturias
Palabra Clave:	
Lo Observado:	Registro Etnográfico
Desimismo	en el departamento no existe un ambiente de trabajo en equipo, siempre o en su mayoría las cosas se hacen de manera negativa.
Para colaboración	No apoyan las actividades del departamento sino que cada quien defiende su área por independiente.
Diseno	La ausencia del diseñador grafico esta atrasando las estrategias
Procesos Lentos	La mayoría de todo lo que se realiza aquí se hace de manera lenta y con desinterés

Observación No. 4 del lunes 12 8 de febrero de 2018. Duración: 3 horas.



EPS
LICENCIATURA

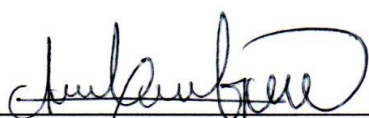
Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



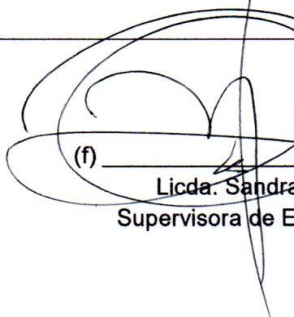
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Victor Hugo Barrios Castellón
No. Carné y DPI: 200916642 / 1999939470101
Jefe o Encargado (a): Licenciada Alma Manuela Castro Gómez
 Coordinadora Departamento de Comunicación Social
Institución o Empresa: Centro Cultural "Miguel Ángel Asturias"
Supervisor de EPSL: supervisora de EPSL: Licda. Sandra Hernández.

Sem. No.	Fecha:	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas de la semana
			Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	
1	Del: 14 / Al: 18	Mayo	6	6	7	6	6	0	31 hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	6	6	6	6	6	0	30 hrs.
3	Del: 28 / Al: 01	Junio	4	7	5	6	7	0	29 hrs.
4	Del: 04 / Al: 08	Junio	6	6	6	6	6	0	30 hrs.
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	6	6	6	6	6	0	30 hrs.
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	6	6	6	6	6	0	30 hrs.
7	Del: 25 / Al: 29	Junio	6	6	6	6	6	0	30 hrs.
8	Del: 02 / Al: 06	Julio	6	6	6	6	6	0	30 hrs.
9	Del: 09 / Al: 13	Julio	6	6	6	6	6	0	30 hrs.
10	Del: 16 / Al: 20	Julio	6	6	6	6	6	0	30 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.

(f) 
 Licda. Alma Manuela Castro Gómez
 Coordinadora de Depto. De comunicación Social



(f) 
 Licda. Sandra Hernández
 Supervisora de EPS Licenciatura

