

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

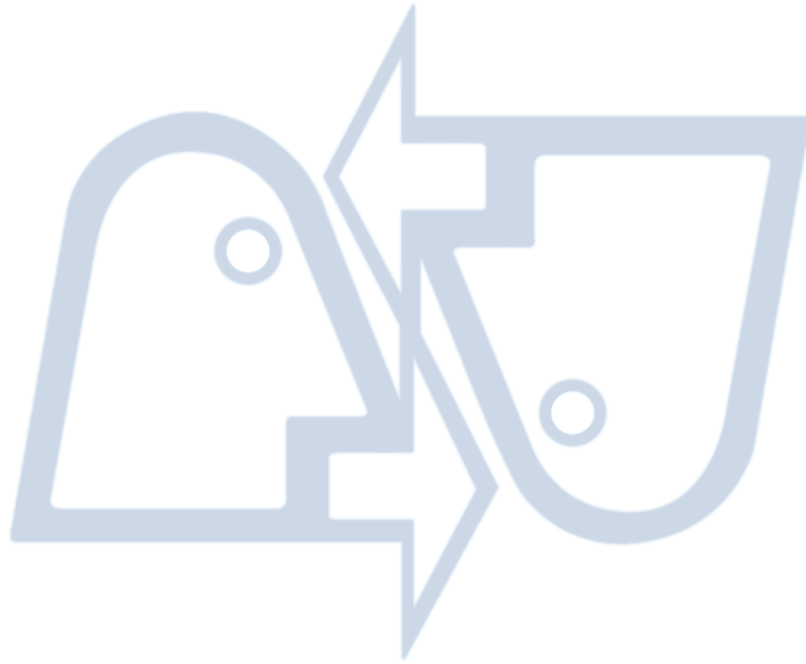
The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man in a hat and robe, possibly a saint or scholar, holding a staff. Above him is a crown with a cross. To the left is a castle tower, and to the right is a lion rampant. Below the central figure is a shield with a figure on horseback. The entire emblem is surrounded by Latin text: 'CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER CETERAS CIBIS CONSPICUA'.

Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para implementar un manual de lineamientos de trabajo desde casa en el contexto COVID-19, para la continuidad del funcionamiento de Radio Universidad 92.1

Jorge Antonio Fernández Hernández

Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, octubre 2020



Comunicación

creando futuro



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para implementar un manual de lineamientos de trabajo desde casa en el contexto COVID-19, para la continuidad del funcionamiento de Radio Universidad 92.1

Presentada por:

Jorge Antonio Fernández Hernández

Previo a optar el título de
Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Asesor

Lcdo. Mynor Martínez

Guatemala, octubre 2020

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

Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Gustavo Adolfo Yela Fernández

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M. Sc. Ana Cecilia del Rosario Andrade de Fuentes

Secretario

M.A. Héctor Arnoldo Salvatierra

Comisión de EPS de Licenciatura

Coordinador

Dr. José María Torres Carrera

Supervisora

M.A. Evelin Morazán Gaitán

Supervisor

Lcdo. Luis Fernando Lucero

Supervisor

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Supervisora

M.A. Evelin Hernández

Supervisora

Lcda. Krista Ramírez

Supervisora

Lcda. Brenda Yanira Chacón

Supervisores

Lcdo. Mynor René Martínez y

M.A. Edgar Martínez García



Guatemala, octubre 19 de 2020

Estudiante de EPS de Licenciatura
Jorge Antonio Fernández Hernández
Carné No. 201022597
Presente.

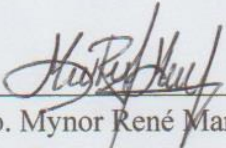
Para su conocimiento y efectos se hace constar que:


Luego de evaluado su trabajo académico impreso y de manera virtual titulado: **“Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para implementar un manual de lineamientos de trabajo desde casa en el contexto COVID-19, para la continuidad del funcionamiento de Radio Universidad 92.1”** y de haber sustentado el examen privado y defensa de su proyecto de EPS, de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se aprueba por unanimidad por parte del Tribunal Examinador.


Por tanto, se autoriza el trabajo final en el acta de cierre respectiva e impresión de su trabajo final de EPSL en un número de cinco (5) ejemplares impresos; así como tres (3) CD's con el documento incluido en formato PDF, los cuales deberá entregar a la Biblioteca Flavio Herrera, Biblioteca Central y a la Coordinación de EPSL de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcdo. Mynor René Martínez
Supervisor


M.A. Evelin Morazán
Supervisora


Dr. José María Torres Carrera
Coordinador





Guatemala 21 de mayo del 2020
EPSL-C115-2020

Licenciado:
Antonio Melgar
Radio Universidad
Ciudad Guatemala.

Distinguido Licenciado Melgar:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al estudiante **Jorge Antonio Fernández Hernández**, carné no. **201022597** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada de forma *virtual*, no *presencial*, en su institución. Por disposiciones superiores en la Universidad de San Carlos de Guatemala, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle, por favor una carta de aceptación y trabajar por *medios electrónicos y plataformas virtuales*.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2020 de su institución, y que el estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con *medios electrónicos o plataformas virtuales*, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que ayude al proceso de comunicación Interna o Externa de su institución.
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPSL. cuando las condiciones sanitarias lo permitan por la emergencia Sanitaria actual por el COVID-19.
- Que se autorice el informe final de resultados de dicha investigación.

Atentamente,



"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Dr. José María Torres Carrera
Coordinador EPS Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio M2, Ciudad Universitaria USAC
Zona 12, Ciudad de Guatemala, C.A.

www.comunicacion.usac.edu.gt

(502) 2418-8920



Guatemala 08 de julio de 2020

Dr. José María Torres
Coordinador EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Respetable Dr. Torres:

Atentamente me dirijo a usted, deseando que todas sus labores se desarrollen con éxito.

El motivo de la presente es para informarle que **Jorge Antonio Fernández Hernández**, con número de carné **201022597**, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, fue aceptado para realizar su Ejercicio Profesional Supervisado de manera Virtual -EPS- en Radio Universidad 92.1 F.M. cumpliendo con el distanciamiento social requerido en su solicitud de práctica. Por nuestra parte se le ha proveído de todo el material y apoyo solicitado para dicho proceso para la elaboración de su proyecto de comunicación. Por lo que extiendo la presente **Carta de Aceptación de Práctica Virtual** en Radio Universidad 92.1 F.M.

Sin otro particular suscribo atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Carlos Antonio Melgar Contreras
Coordinador General
Radio Universidad 92.1 F.M.



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

Dedicatoria

A Dios:

El ser supremo que me ha brindado fuerzas e iluminado siempre y me permite culminar esta etapa académica tan importante.

A María Santísima:

Por cuidarme siempre, ser mí amiga, confidente, madre y señora.

A mi Abuela:

María Candelaria Lara de Hernández Q.E.D. Por ser el mayor ejemplo de vida al no rendirse ante la adversidad, cuidarme desde que nací y estar siempre conmigo. Un beso hasta el cielo abuelita.

A mis Padres:

Porque con sus enseñanzas, amor y paciencia llegaron a ser el motor de mi vida para seguir adelante sin desmayar y alcanzar las metas trazadas.

A mi Hermana:

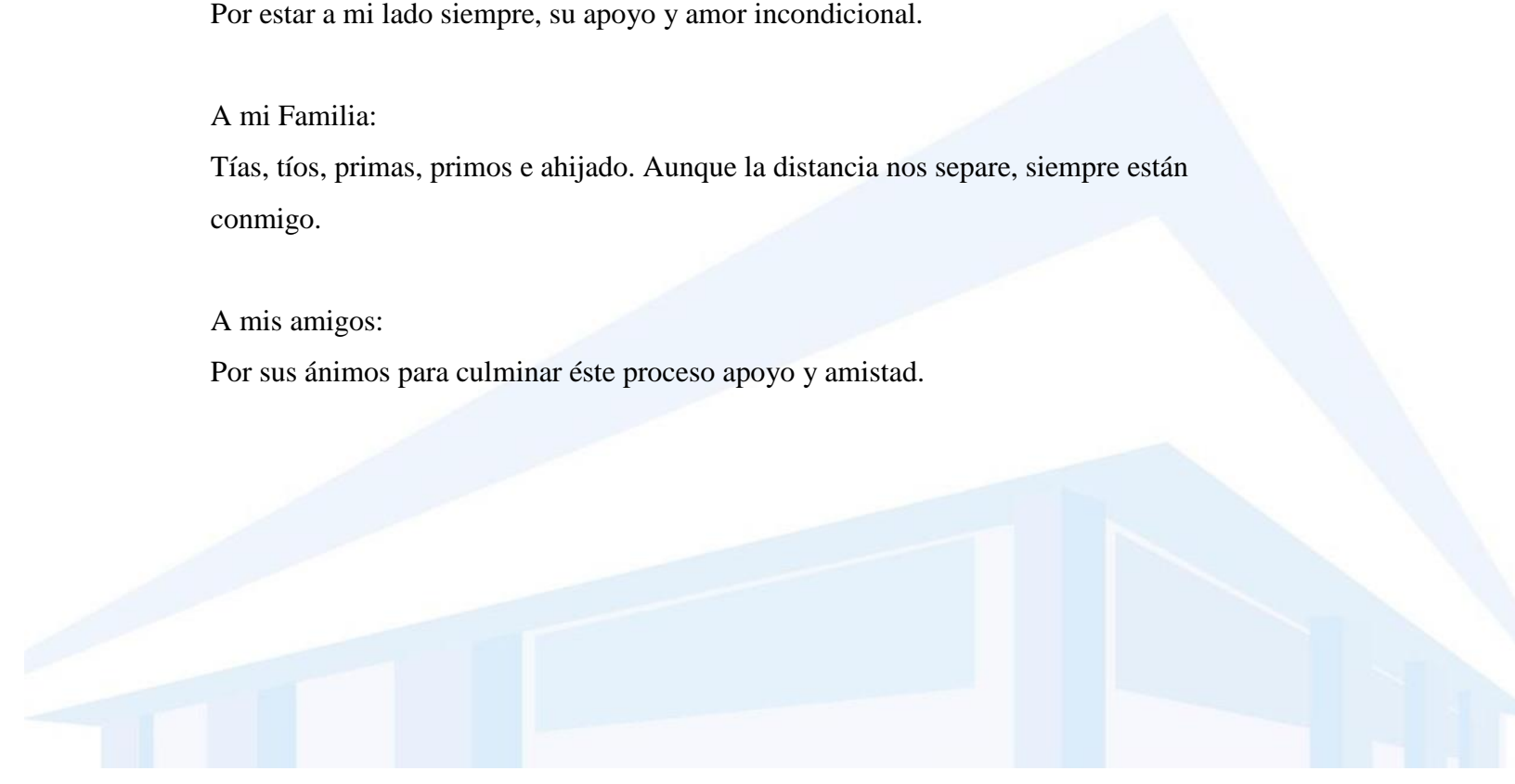
Por estar a mi lado siempre, su apoyo y amor incondicional.

A mi Familia:

Tías, tíos, primas, primos e ahijado. Aunque la distancia nos separe, siempre están conmigo.

A mis amigos:

Por sus ánimos para culminar éste proceso apoyo y amistad.



Agradecimientos

A la Universidad de San Carlos de Guatemala por ser mi casa de estudios en donde crecí profesionalmente.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación por todo el conocimiento brindado durante la etapa de estudiante.

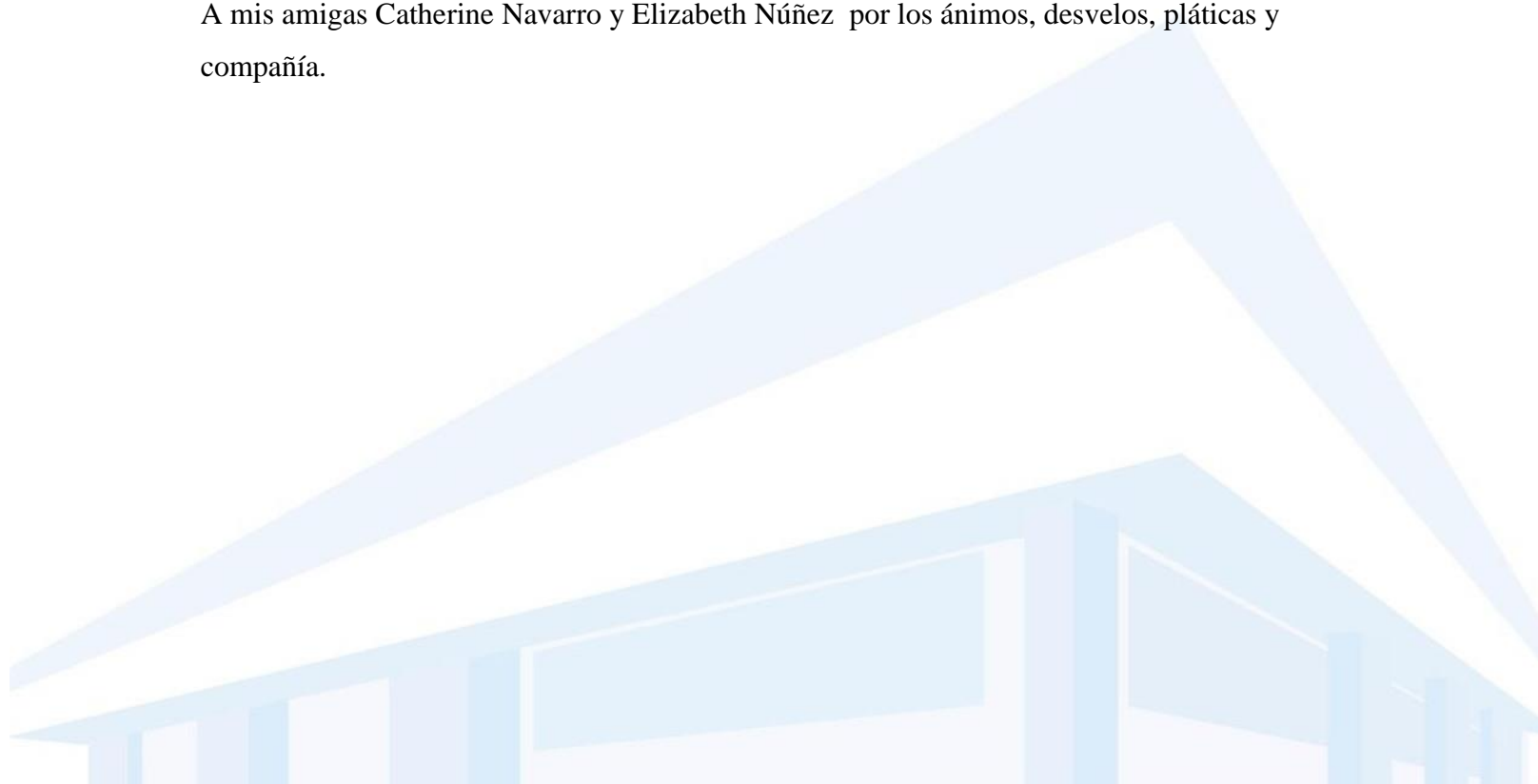
Al Dr. José María Torres y M.A. Evelin Morazán por su guía, apoyo a los estudiantes y la oportunidad de realizar éste proyecto.

Al Lcdo. Mynor Martínez por su asesoría, paciencia y apoyo para cada etapa del proyecto.

Al Lcdo. Carlos Antonio Melgar por darme la oportunidad de desarrollar el proyecto en Radio Universidad 92.1 f.m.

A Gonzalo Pérez y Cindy Ramírez por su compañía, amistad y apoyo en éste proceso de EPS.

A mis amigas Catherine Navarro y Elizabeth Núñez por los ánimos, desvelos, pláticas y compañía.





Índice

Introducción.....	I
Antecedentes.....	II
Justificación.....	III
Capítulo I.....	1
1. La Institución	1
1.2 Perfil Institucional	1
1.3 Ubicación geográfica.....	1
1.4 Integración y alianzas estratégicas	1
1.5 Origen e historia	2
1.6 Departamentos o dependencias de la institución.....	4
1.7 Organigrama de la emisora.....	6
1.8 Misión.....	6
1.9 Visión	6
1.10 Objetivos institucionales.....	7
1.11 Público objetivo.....	7
1.12 Diagnóstico.....	7
1.13 Técnicas de recolección de datos.....	9
1.13.1 Observación.....	9
1.13.2 Documentación.....	10
1.13.3 Entrevista.....	11
1.15 FODA	17
1.16 Problemas detectados	18



1.17 Planteamiento del problema comunicacional	18
1.18 Indicadores de éxito.....	18
1.19 Proyecto a desarrollar	19
Capítulo II.....	20
2. Plan Estratégico de Comunicación	20
2.1. Descripción técnica de la Estrategia del proyecto	20
2.2 Objetivos de la Estrategia.....	20
2.2.1 Objetivo General.....	20
2.2.2 Objetivos Específicos	20
2.3. Misión.....	21
2.4 Visión	21
2.5 Elementos comunicacionales que según su diagnóstico aplicará.	21
2.6 Alcances y límites de la estrategia.....	23
2.7 Metodología para la aplicación de la Estrategia Comunicacional.....	24
2.8 Actividades para la Operatividad de la estrategia	24
2.8.1 Propuesta 1	24
2.8.2 Propuesta 2	25
2.8.3 Propuesta 3	25
2.9 Cronograma	27
2.10 Financiamiento	28
2.11 Presupuesto.....	28
2.12 Beneficiarios.....	28
2.13 Recursos	28
2.14 Áreas Geográficas de acción	29



2.15 Cuadro comparativo de la Estrategia.....	29
Capítulo 3	30
3. Informe de la ejecución	30
3.1 Manual de lineamientos para trabajar desde casa.....	30
3.2 Audios informativos y motivacionales.....	40
3.3 Actividades y calendarización	44
3.4 Conclusiones.....	45
3.5 Recomendaciones	46
IV. Referencias Bibliográficas / E-grafías.....	47
V. ANEXOS:.....	49





Introducción



Para identificar la comunicación en cualquier entidad es de suma importancia conocer cómo se está desarrollando internamente para luego iniciar un camino en el cual se fortalecerán y solventarán las fallas comunicativas que posean.

El presente informe del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación presenta la realización de un diagnóstico y estrategia de comunicación que permitió conocer la situación de comunicación interna de Radio Universidad 92.1 en tiempo de pandemia a causa del COVID-19, derivado de ella se fortalece la modalidad de trabajo desde casa, incluyendo directrices y motivación para un mejor rendimiento laboral a distancia.

Podemos mencionar que para que el personal se sienta parte de la institución la buena comunicación es de vital importancia, ya que sin ella no podrían llevar a un buen término el trabajo que desempeñan en cada departamento o dependencia y así generar resultados positivos de la mano de esta ciencia tan importante en el desarrollo humano.

Como profesionales dentro del campo de la comunicación deben estar a la vanguardia del uso de herramientas electrónicas para una comunicación más eficaz, facilitando el trabajo individual y en equipo.

El buen funcionamiento de la comunicación interna no solo es importante para el rendimiento de todos los involucrados, también lo es para la imagen que se proyecta, la unidad y concordancia del trabajo que se realiza, por ello es un elemento clave en Radio Universidad 92.1 f.m., ya que con la estrategia comunicacional se pretende fortalecer el canal de comunicación que utilizan para la difusión de la información con los empleados y así llegar al objetivo de realizar un trabajo efectivo en cada una de las áreas de la emisora.



Antecedentes



Parte fundamental de la sociedad y de las actividades humanas es la comunicación, siendo necesaria en cualquier ámbito en donde se encuentren interactuando las personas, ya que al tener información en el momento oportuno ayuda a que exista un mejor desarrollo en sus actividades.

Las pandemias han afectado a la humanidad desde hace muchos años llegando al punto de estar en un distanciamiento social y físico, pero no afectando las ondas etéreas de la radio como un medio de comunicación que otorga inmediatez y traslada información a los oyentes.

El 13 de marzo de 2020 se registró el primer caso de COVID-19 en Guatemala, el presidente se comunicó con la nación por medio de una conferencia de prensa, de inmediato comenzó con su gabinete a la toma de decisiones y acciones para implementar un protocolo con el fin de evitar el aumento de contagios. A pesar de ser solo un caso, el país se encontraba en una temporada en la que muchas personas forman aglomeraciones por las procesiones, tradiciones de religiosidad popular muy arraigadas y la estación del tiempo de verano; a horas de que éstas se llevaran a cabo, anuncio estado de calamidad y toque de queda, es allí donde comenzó la toma de decisiones en todo el país, los medios de comunicación tuvieron que comenzar a informar protocolos para evitar el contagio y la planificación adecuada para continuar prestando su servicio a la población.

Debido a que el personal de Radio Universidad 92.1 f.m., se encuentra laborando desde casa, el estudio interno se motivó a realizarlo para conocer cómo se estaba desarrollando el trabajo, identificar los canales que utilizan para comunicarse y así apoyar la comunicación interna en compartir a los empleados información de utilidad para que tenga mejor rendimiento laboral al no estar en la emisora.



Justificación



Los medios de comunicación y la radio específicamente brindan un servicio a la comunidad en sus fases de información y entretenimiento. Muchas emisoras han modificado la forma de laborar pero sin dejar de cumplir cada una con su rol pese a la situación que se está viviendo.

La importancia del desarrollo del diagnóstico y ejecutar un proyecto comunicativo no sólo nos lleva a una labor académica, sino a la formación y consolidación de profesionales que se desarrollan en el amplio medio de la comunicación. Es por ello que para Radio Universidad es importante fomentar una buena comunicación de la entidad y tener presente los principios y valores que la distinguen de las demás.

En ésta época de crisis, específicamente por la pandemia COVID-19, se sustenta que es necesaria más que nunca la comunicación interna con los empleados de Radio Universidad 92.1 f.m., pese al distanciamiento físico y social, potencializando los canales de comunicación que utilizan internamente para compartir información estableciendo una buena conexión laboral dentro de la emisora aunque cada trabajador se encuentre desde su domicilio.

El estudio realizado consiste en primer lugar que los empleados son parte fundamental de las instituciones para alcanzar los objetivos laborales, es por ello que en la motivación del empleado es donde la empresa obtiene la clave del éxito. Es muy importante en este caso brindarle al trabajador de Radio Universidad 92.1 f.m., una serie de directrices para que su trabajo desde casa sea de mejor manera y con mayor efectividad, junto con ellas frases motivacionales que le apoyaran a un mejor rendimiento en la calidad de su trabajo, beneficiando a cada uno de los trabajadores en su área y a la emisora en general.



Capítulo I

Diagnóstico de Comunicación

1. La Institución Radio Universidad 92.1 FM

1.2 Perfil Institucional

Radio Universidad es un medio de comunicación masivo, adscrito a la Dirección General de Extensión Universitaria de la USAC; que no persigue fines políticos, ni lucrativos. Es responsable de dar cumplimiento a la misión de la Universidad de San Carlos de Guatemala, *“promoviendo y difundiendo el saber científico y la cultura en todas sus manifestaciones, cooperando en el estudio y solución de los problemas nacionales y contribuyendo al desarrollo espiritual de los pueblos, vinculando el conocimiento popular a los procesos de investigación y docencia”*. (Radio Universidad)

1.3 Ubicación geográfica

Radio Universidad se encuentra ubicada dentro del Centro Cultural Paraninfo Universitario en la 2da. Avenida 12-40 zona 1 Ciudad de Guatemala.

1.4 Integración y alianzas estratégicas

Radio Universidad no recibe ayuda económica de entidades privadas. La Universidad de San Carlos de Guatemala está encargada de brindar determinado presupuesto para su funcionamiento. También tiene alianzas con varias instituciones como la Procuraduría de los Derechos Humanos, Comisión contra la Discriminación y el Racismo, Instituto Universitario de la Mujer (USAC), Procuraduría General de la Nación, Organización no gubernamental Visión Mundial, Plan Internacional, Fundación de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN), Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP), Instituto Nacional de Bosques (INAB), Organizaciones no gubernamentales Ambientalistas, Centro de Acción Legal, Ambiental y Social (CALAS), Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), Liga de



Higiene Ciencia y Cultura, Ministerio de Cultura y Deportes, Instituto de Previsión Social del Artista, Caja Lúdica Educación, Ministerio de Educación (MINEDUC), Comité Nacional de Alfabetización (CONALFA) y el Instituto Guatemalteco de Educación Radiofónica (IGER).

1.5 Origen e historia

En el año 1983, un grupo de profesores y estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, comenzaron con los primeros proyectos para fundar la radio y la televisión de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC.

Iniciaron este proyecto: Periodista, José Luís Hernández, los catedráticos, Everardo López, Sergio Valdez Pedroni, David Grajeda, Mario Recinos y José María Torres. Gracias a contactos del periodista Mario Recinos y el Licenciado José María Torres, se logró tener una reunión con Claudia Arenas, Secretaria de Relaciones Públicas de la Presidencia, para que se asignara una frecuencia para la Universidad de San Carlos. (Soto Pereira & Quiñónez G., 2012)

En 1990 durante el acto de toma de posesión del doctor Alfonso Fuentes Soria como Rector de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en su discurso, hizo pública al Presidente de la República, de ese entonces, Licenciado Marco Vinicio Cerezo Arévalo, la solicitud de asignarle a la casa de estudios superiores, una frecuencia de radio.

Entre recelos políticos de la oposición y de quienes perseguían el poder; en pleno conflicto armado interno, y sobre todo, la culminación de su mandato presidencial, el Licenciado Cerezo Arévalo le otorgó a la Universidad de San Carlos de Guatemala, la frecuencia 92.3 en la banda de FM, que posteriormente se cambiaría al actual 92.1 FM.

”Radio Universidad fue oficialmente creada por medio del ACUERDO No. 1,216-90, el 30 de agosto de 1990, para difundir el conocimiento científico y tecnológico, la cultura nacional y universitaria, así como la preservación de nuestra identidad nacional.” (Universidad, 1990)

“Las primeras pruebas se llevaron a cabo el 20 de octubre de 1991. El escenario de tan significativo acto fue el Campus Central de la Ciudad Universitaria en la zona 12 capitalina, específicamente en el salón Azul de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.” (Ixtacuy , 2014, pág. 7)



“Las instalaciones de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, fueron utilizadas como laboratorio para estudiantes de las carreras de locución y periodismo. El estudio de la radio incluía una cabina para la consola, un estudio y una sala de producción. Además tenía una oficina para la coordinación del centro radial. Siendo el primer coordinador de la radio el Licenciado David Grajeda.” (Ixtacuy , 2014, pág. 7)

La orientación técnica se obtuvo gracias a la cooperación de Radio Nederland Training Centre (RNTC), con sede entonces en Quito, Ecuador, donde los pioneros de Radio Universidad habían sido formados en producción radial.

El proyecto de Radio Universidad recibió una donación de Agencia de Cooperación para el Desarrollo Internacional de España (AECID). La donación consistió en un transmisor, con una capacidad de 1 KW y una antena de transmisión. Un experto de AECID llegó a la escuela e instaló el transmisor y la antena, en la terraza del edificio.

Se hicieron las primeras pruebas, alcanzándose una cobertura de un diámetro de 2 KM. El 30 de enero de 1992, sale al aire: La Primera Voz Universitaria de Centroamérica, Radio Universidad 92.1. Se podía sintonizar nítidamente en la ciudad universitaria, hasta las zonas tres, siete y 13.

“Los primeros locutores de Radio Universidad fueron: Armando Cú Moran, Aura Violeta Contreras y Carlos Zipfel. Entre los productores se encontraban Byron Chinchilla, David René Oliva. El primer contenido que salió al aire fue *"La Conquista" de Alux Nahual*". (Soto Pereira & Quiñónez G., 2012)

”El formato con el cual inicio Radio Universidad fue educativo popular, armonizaba con la entretención y con la educación. Había espacios de música de distintos géneros (incluyendo la trova y protesta); foros de discusión; revistas educativas; noticias de la universidad y del país. Se combinaba el formato tradicional de una radio universitaria, con énfasis en lo cultural, y la radio popular, con énfasis en la educación y sensibilización sobre problemas nacionales.” (Ixtacuy , 2014, pág. 8)

”La permanencia de los Estudios de la emisora en la Escuela de Ciencias de la Comunicación, fue relativamente corta, ya que en noviembre de 1,990, fueron trasladados a la Academia de Ciencias, en el Centro Cultural Universitario, Paraninfo, ubicado en la 2ª avenida 12-44 de la zona 1.” (Ixtacuy , 2014, pág. 8)



1.6 Departamentos o dependencias de la institución

Con el objetivo de lograr la mejor coordinación, Radio Universidad se organiza por departamentos, cada uno dedicado a atender las necesidades específicas de cada área de comunicación.

Jefatura de Radio Universidad

Tiene bajo su responsabilidad planificar, dirigir, coordinar, supervisar y controlar la operación y transmisión de Radio Universidad, ello incluye al personal, recursos financieros, equipo técnico, etc. Informar y asesorar a la Dirección General de Extensión Universitaria (DGEU) en cuanto a difusión radiofónica. Velar por el cumplimiento de las políticas emanadas por la DGEU y autoridades superiores.

Representa a la radio. Promueve el funcionamiento y la calidad del trabajo del Consejo Directivo. Ejecuta los acuerdos establecidos en el Consejo Directivo. Se compromete con los trámites y la instrumentación de los mismos, da especial atención en los temas de: presupuestos, compras y contrataciones, control de la ejecución presupuestal, controles financieros y administrativos, informes, planes. Cumple y hace cumplir las políticas y regulaciones vigentes. Vela por el adecuado uso, suministro de materiales y mantenimiento del equipo para el trabajo. Vela por el incremento y conservación del patrimonio de Radio Universidad generado a partir de convenios y cartas de entendimiento.

Departamento de producción informativa.

Tiene bajo su responsabilidad realizar programas informativos con carácter periodístico. Su objetivo es informar y analizar la realidad política, económica, social y cultural nacional e internacional. Tiene a su cargo la cobertura de hechos o actividades, que por su relevancia, requieran de transmisiones especiales.

Departamento de producción.

Crea, a través de su programación, espacios que promuevan la cultura en sus distintas manifestaciones, velando por el respeto a la identidad nacional, reconociendo que la sociedad guatemalteca es multiétnica, pluricultural y multilingüe. Para lograr lo anterior, se



ocupa de satisfacer las necesidades de producción de la franja cultural. Es el encargado de la pauta musical de la estación, por lo cual selecciona, organiza y pauta, las composiciones musicales que identifiquen el carácter de Radio Universidad y promuevan la identidad y al artista nacional, latinoamericano y mundial.

Departamento de producción institucional.

Tiene como objetivos reforzar la interacción de los distintos sectores universitarios entre sí y la de éstos con el país, contribuir a la difusión del conocimiento científico, tecnológico y humanista, facilitar el análisis, formulación y promoción de acciones prácticas, orientadas a contribuir a la solución de los problemas nacionales. Informa prioritariamente del quehacer de la Universidad de San Carlos de Guatemala en todos sus aspectos. Logrando sus objetivos por medio de la coordinación del trabajo de los usuarios de tiempo y la satisfacción de las necesidades de producción de los programas que produce Radio Universidad. Fortalece, desde el punto de vista radiofónico: la imagen, producción y promoción de los programas producidos por las unidades académicas.

Departamento de Programación.

Planifica, diseña y establece la pauta de la estación. Vela por el cumplimiento de las normas establecidas. Canaliza la producción de las pautas. Tiene bajo su responsabilidad velar por el cumplimiento de la programación establecida. Se ocupa de supervisar la calidad de la emisión. Tiene bajo su responsabilidad directa el trabajo de los operadores.

Usuario de tiempo. Se consideran usuarios de tiempo a:

- a) Unidades académicas de la USAC que producen programas relacionados con el área profesional de la unidad.
- b) Entidades encaminadas a dar a conocer o promover temas de trascendencia social que por su pertinencia se consideran valiosos para los radioescuchas de la estación.

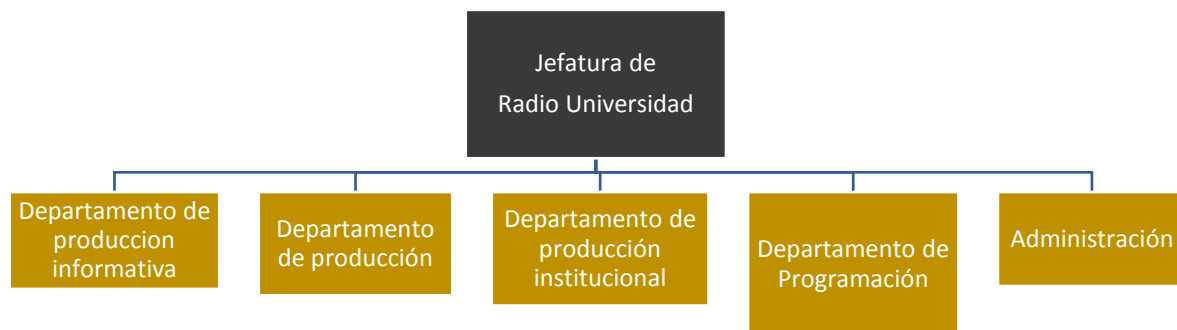
Administración

Vela por la gestión de recursos de la Radio y proporcionar el soporte administrativo para su buen funcionamiento. Constituye las labores complementarias para apoyar a la Jefatura en



la gestión de recursos, comunicación tanto interna como externa, su buena presentación y funcionamiento, garantizando los servicios, la planificación de mantenimiento, renovación de equipos e inversión. Aquí se integran la tesorería, secretaría, limpieza, mensajería, guardianía, vigilancia y mantenimiento.

1.7 Organigrama de la emisora



Fuente: Radio Universidad

1.8 Misión

Radio Universidad debe difundir el saber científico y tecnológico, la cultura nacional y universitaria con objeto de preservar nuestra identidad nacional, cooperar al estudio y solución de los problemas nacionales y contribuir a la vinculación espiritual de los pueblos.

1.9 Visión

Radio Universidad es un vínculo entre la sociedad guatemalteca y la Universidad de San Carlos de Guatemala, comprometida con la difusión científica, social y humanista, que procura la orientación en los diversos aspectos de la vida de los guatemaltecos y crear opinión con criterios realistas, que con su amplia y variada programación educa, forma, orienta y entretiene a la población universitaria y no universitaria fomentando una cultura democrática, con enfoque multicultural.



1.10 Objetivos institucionales

1.10.1 Objetivo General

Contribuir a lograr el fin fundamental de la Universidad de San Carlos de Guatemala: “Elevar el nivel espiritual de los habitantes de la República, conservando promoviendo y difundiendo la cultura y el saber científico.” Consolidando y promoviendo el ejercicio de la comunicación para construir ciudadanía y el desarrollo integral de la sociedad guatemalteca, de acuerdo a los ejes de trabajo de la Dirección General de Extensión Universitaria.

1.10.2 Objetivos Específicos

1. Contribuir a la difusión del conocimiento científico, tecnológico, humanista y a la promoción de las culturas existentes en el país a través de la creación de programas radiales y utilizando los diversos formatos radiofónicos existentes.

2. Establecer y reforzar la interacción con los distintos sectores universitarios y la de éstos con el país, vinculando nuestro qué hacer radiofónico con el qué hacer institucional, profesional y académico de cada uno de los miembros que conforman la comunidad universitaria para facilitar el análisis, formulación y promoción de acciones prácticas, orientadas a contribuir a la solución de los problemas nacionales.

3. Promover la equidad de género a través de una política de información, cultura y difusión institucional de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.11 Público objetivo

Mujeres y hombres comprendidos en las edades de 25 a 70 años. Estudiantes y egresados de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.12 Diagnóstico

Se deriva del griego: diagnosis, que significa conocimiento a través de. Se ha asociado el diagnóstico con la ciencia médica, o sea como el conocimiento, es el proceso para llegar a ese conocimiento. Se hizo imprescindible adoptar este término para explicar los procesos



de cambio y acontecimientos que determino una situación dada. (Aguilar Catalán, 2015, pág. 3)



Mientras más acertado resulte lo que se diagnostique, mejores pronósticos podrán formularse. La búsqueda y explicación de los procesos de cambio de los fenómenos, hechos y acontecimientos, que determinan una situación dada y posible trayectoria.

Es toda investigación, análisis e interpretación de una realidad, que toma como base elementos presentes y pasados, que permitirán determinar las causas fundamentales que originaron la situación actual y los efectos consiguientes, o los cambios que ha habido de hechos y fenómenos de la realidad de un cambio específico. (Aguilar Catalán, 2015, pág. 3)

“Es el proceso analítico que permite conocer la situación real de la institución con la finalidad de identificar problemas y áreas de oportunidad. Para realizar acciones que permitan fortalecer la institución reduciendo las problemáticas identificadas.” (Rosales, 2020)

Método inductivo

El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales; o, también razonamiento mediante el cual pasamos del conocimiento de un determinado grado de generalización a un nuevo conocimiento de mayor grado de generalización que el anterior. (Gómez Bastar , 2012, pág. 14)

Objetivo General

1. Conocer la comunicación interna de Radio Universidad 92.1, para detectar deficiencias y plantear soluciones a través de acciones comunicacionales.

Objetivos específicos

1. Identificar los canales de comunicación que se utilizan para proporcionar información a los empleados.
2. Analizar el clima y desarrollo laboral.



1.13 Técnicas de recolección de datos

Método cualitativo, utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación, también se guía por áreas o temas significativos de investigación. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 7)

1.13.1 Observación

Una definición de observación sería “el estudio sistemático de la conducta observable de los sujetos, por medio de su registro y análisis cuantitativo y cualitativo, constituye otra de las grandes herramientas que tenemos para recoger información” (Fernández Collado , 2012, pág. 173)

1.13.1.1 Tipos de observación

Observación no estructurada.

La observación no estructurada, denominada también observación ordinaria, simple o libre, consiste en reconocer y anotar los hechos sin recurrir a la ayuda de medios técnicos especiales. En general, todo investigador o trabajador de campo está efectuando permanentemente una observación no estructurada de ahí que podría considerarse como el punto de partida de la investigación social, ya que el contacto e impregnación con la realidad, plantea problemas y sugiere hipótesis. (Vásquez Ramos , 2006, pág. 81)

Observación estructurada.

La observación estructurada, llamada observación sistemática, recurre a instrumentos para la recopilación de los datos o hechos observados, estableciendo de antemano que aspectos se han de estudiar; se sistematizan los aspectos que se estiman relevantes para determinar la dinámica interna del grupo. Para ello se vale el observador de cuadros, anotaciones, listados, escalas y aparatos como grabadora, cámara fotográfica, cámara de video, etcétera. (Vásquez Ramos , 2006, pág. 81)

Observación no participante.

En la observación no participante, el observador entra en contacto con la comunidad, el individuo, el grupo y el hecho a estudiar, pero permaneciendo ajeno al mismo. (Vásquez



Ramos, 2006, pág. 82)



Observación participante

En esta clase de observación, el observador tiene participación en la vida de la comunidad, grupo o situación determinada. La participación natural se da cuando el observador pertenece a la misma comunidad o grupo. La artificial se produce cuando el observador se integra al grupo con el objeto de realizar la investigación. (Vásquez Ramos, 2006, pág. 82)

1.13.1.2 Lo observado en Radio Universidad

Fue de manera virtual en documentos enviados por el director vía correo electrónico con la información institucional.

De igual manera se visitó la página *web* oficial, redes sociales (*Facebook* y *twitter*) y la programación al aire, aplicando la observación no participativa.

Crisis: Tiempo de pandemia que requiere distanciamiento físico y normas de biosalud que incluyen implementación de hábitos de higiene.

Cambio: Salvaguardar la integridad humana de cada uno de sus empleados implementando el trabajo desde casa.

1.13.2 Documentación

Investigación Documental

“La investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a determinado tema.” (Alfonso, 1981)

Se realizó el estudio por medio de la investigación documental, ya que por medio de ella, se accedió para conocer la comunicación interna de Radio Universidad 92.1.

Página *web* oficial de Radio Universidad.

Blog de Locución ECC USAC

Información brindada por el director de Radio Universidad de documentos internos por medio de correo electrónico.



1.13.3 Entrevista

Es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. (Folgueiras Bertomeu, 2009, pág. 2)

Se realizó una entrevista por medio de llamada telefónica al director de Radio Universidad, Licenciado Antonio Melgar, para obtener información de cómo se estaba realizando el trabajo de la radio en tiempo de pandemia COVID-19.

1. ¿Cómo ha afectado la pandemia y el cierre de las instalaciones universitarias el rendimiento de los empleados de Radio Universidad?

Lo primero es que la radio era un medio presencial y como tal ser presencial como toda la universidad lo afectó de esa forma o sea pasarnos a la virtualidad es un tema complicado pero se han hecho los esfuerzos para poder de alguna manera empezarnos a trasladar a la virtualidad como lo hace radio, claro esto tiene sus problemas y uno de ellos es que tenemos que establecer un nuevo software, tuvimos que generar nuevos lugares de almacenamiento porque ahora nada es en vivo todo es grabado entonces todo lo que nos mandan es grabado y al ser todo grabado hay que generar otra nueva condición y tener servidores entonces eso es básicamente lo que nos ha afectado que estamos haciendo esa transición de la presencial a la virtualidad y vamos haciéndolo conforme nuestras posibilidades tecnológicas nos lo van permitiendo y tratando que nuestros programas vayan generando de alguna manera algún tipo de incidencia en lo que nosotros hacemos.
--

2. ¿Cuántos empleados posee Radio Universidad?

De 30 y hay que tomar cuenta de lo administrativo de esos treinta sale secretaria, tesorera, personal de servicios, piloto, operadores, productores somos 30 en conjunto de diferentes actividades.



3. ¿Cómo se ha realizado la logística de los operadores para que la radio siga al aire porque se necesita un personal físico dentro de la emisora?

Claro, lo que nosotros hacemos es que a través de nuestro software logramos generar a través del control remoto la programación entonces la coordinadora de programación y el técnico de informática desde su casa pueden generar una nueva programación entonces la metodología es que quien hace sus programas los envía a la programadora y ella los realiza y los pauta dentro de los horarios que se tienen establecidos, claro esto lo que hace es que nos tienen que enviar un día antes por ejemplo lo grabado para que la programadora pueda hacer la parrilla un día antes.

Se realizaron entrevistas vía telefónica a cinco empleados, no se coloca el nombre de cada uno debido a que no se solicitó por razones de mantener su anonimato.

Entrevista uno.

1. ¿Conoce el organigrama actual de Radio Universidad?
Sí tengo conocimiento del organigrama.
2. ¿Sabe cuántos empleados laboran en Radio Universidad?
Sí tengo conocimiento de cuantos somos..
3. ¿Cuál es el medio que por lo regular se entera de las acciones o noticias internas?
Por medio de reuniones presenciales pero por la situación de COVID-19 han sido virtuales.
4. ¿Cuenta con servicio de internet en su casa?
Si cuento.
5. ¿Se realizan reuniones periódicas virtuales respecto de las medidas a tomar sobre las actividades que se llevarán a cabo en la emisora para su funcionamiento?
Si se realizan.
6. ¿Cuál es el medio más utilizado para dirigirse con los empleados de Radio



Universidad, para saber su estado personal y laboral?

Es por medio de *WhatsApp*.

7. ¿Considera que los medios para comunicarse entre jefes y compañeros son efectivas?

Si ha sido efectivo.

8. ¿Son claras las instrucciones que recibe de sus superiores respecto a su trabajo?

Hasta el momento si han sido claras.

9. ¿Cómo considera la comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Considero que es buena nuestra comunicación.

10. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para trabajar desde casa?

Sí.

11. ¿Ha afectado su rutina diaria el trabajo desde casa?

Sí, ya que es una nueva modalidad de trabajo que se está aplicando.

Entrevista dos

1. ¿Conoce el organigrama actual de Radio Universidad?

Sí lo conozco.

2. ¿Sabe cuántos empleados laboran en Radio Universidad?

Sí, somos 30.

3. ¿Cuál es el medio que por lo regular se entera de las acciones o noticias internas?

Se realizan reuniones y en ellas nos informan.

4. ¿Cuenta con servicio de internet en su casa?

Sí

5. ¿Se realizan reuniones periódicas virtuales respecto de las medidas a tomar sobre las actividades que se llevarán a cabo en la emisora para su funcionamiento?

Si se han realizado hasta el momento.

6. ¿Cuál es el medio más utilizado para dirigirse con los empleados de Radio Universidad, para saber su estado personal y laboral?

Lo han realizado por medio de *WhatsApp*.



Comunicación
creando futuro

7. ¿Considera que los medios para comunicarse entre jefes y compañeros son efectivas?
Considero que sí, ya que la información ha llegado correctamente.
8. ¿Son claras las instrucciones que recibe de sus superiores respecto a su trabajo?
Sí son claras.
9. ¿Cómo considera la comunicación entre sus compañeros de trabajo?
Ha sido buena.
10. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para trabajar desde casa?
Sí.
11. ¿Ha afectado su rutina diaria el trabajo desde casa?
Bastante porque nos estamos acostumbrando a trabajar desde casa.

Entrevista tres

1. ¿Conoce el organigrama actual de Radio Universidad?
Sí, ya que nos han informado sobre ese tema.
2. ¿Sabe cuántos empleados laboran en Radio Universidad?
Sí.
3. ¿Cuál es el medio que por lo regular se entera de las acciones o noticias internas?
Nos han informado por medio de reuniones.
4. ¿Cuenta con servicio de internet en su casa?
Si poseo servicio de internet.
5. ¿Se realizan reuniones periódicas virtuales respecto de las medidas a tomar sobre las actividades que se llevarán a cabo en la emisora para su funcionamiento?
Hasta la fecha si se han realizado.
6. ¿Cuál es el medio más utilizado para dirigirse con los empleados de Radio Universidad, para saber su estado personal y laboral?
Alguna vez por llamada pero me han contactado también por medio de <i>WhatsApp</i> .
7. ¿Considera que los medios para comunicarse entre jefes y compañeros son efectivas?



No siempre.

8. ¿Son claras las instrucciones que recibe de sus superiores respecto a su trabajo?

No, en algunas ocasiones he tenido que volver a consultar para mejor explicación.

9. ¿Cómo considera la comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Excelente, nos llevamos muy bien.

10. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para trabajar desde casa?

No, ya que a veces llega a fallar alguna de ellas.

11. ¿Ha afectado su rutina diaria el trabajo desde casa?

No.

Entrevista cuatro

1. ¿Conoce el organigrama actual de Radio Universidad?

Si conozco el organigrama.

2. ¿Sabe cuántos empleados laboran en Radio Universidad?

Si lo sé.

3. ¿Cuál es el medio que por lo regular se entera de las acciones o noticias internas?

Nos citan a reuniones la mayoría de veces.

4. ¿Cuenta con servicio de internet en su casa?

Sí.

5. ¿Se realizan reuniones periódicas virtuales respecto de las medidas a tomar sobre las actividades que se llevarán a cabo en la emisora para su funcionamiento?

Si han realizado para informarnos.

6. ¿Cuál es el medio más utilizado para dirigirse con los empleados de Radio Universidad, para saber su estado personal y laboral?

WhatsApp ha sido la herramienta para esa comunicación en este tiempo.

7. ¿Considera que los medios para comunicarse entre jefes y compañeros son efectivas?

Claro, si han sido efectivas.

8. ¿Son claras las instrucciones que recibe de sus superiores respecto a su trabajo?



Han detallado las instrucciones y por ello han sido claras.

9. ¿Cómo considera la comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Considero excelente la comunicación.

10. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para trabajar desde casa?

Sí.

11. ¿Ha afectado su rutina diaria el trabajo desde casa?

Sí, porque nuestro trabajo siempre ha sido fuera de casa pero para cuidarnos debemos aprender a aplicar ésta modalidad.

Entrevista cinco.

1. ¿Conoce el organigrama actual de Radio Universidad?

Claro, sí lo conozco.

2. ¿Sabe cuántos empleados laboran en Radio Universidad?

Sí.

3. ¿Cuál es el medio que por lo regular se entera de las acciones o noticias internas?

Regularmente es por reuniones.

4. ¿Cuenta con servicio de internet en su casa?

Si cuento.

5. ¿Se realizan reuniones periódicas virtuales respecto de las medidas a tomar sobre las actividades que se llevarán a cabo en la emisora para su funcionamiento?

Si las han realizado.

6. ¿Cuál es el medio más utilizado para dirigirse con los empleados de Radio Universidad, para saber su estado personal y laboral?

Ha sido por medio de *WhatsApp*.

7. ¿Considera que los medios para comunicarse entre jefes y compañeros son efectivas?

En mi caso si han sido efectivas.

8. ¿Son claras las instrucciones que recibe de sus superiores respecto a su trabajo?

Sí.



9. ¿Cómo considera la comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Es excelente.

10. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para trabajar desde casa?

Sí.

11. ¿Ha afectado su rutina diaria el trabajo desde casa?

Sí, porque el trabajar desde casa cambio completamente el ritmo de vida que llevábamos.

Según la mayoría de los empleados entrevistados indican que se enteran de las acciones y noticias internas por medio de reuniones, actualmente las están realizando con frecuencia de manera virtual para saber su estado personal y laboral. Dan a conocer que el medio más efectivo de comunicación interno es *WhatsApp*, la rutina diaria si ha afectado el trabajo desde casa ya que se aplicó esta modalidad debido a la pandemia COVID-19 y manifiestan que la comunicación entre compañeros es excelente.

1.15 FODA

Se define como el conjunto de fortalezas y oportunidades, debilidades y amenazas surgidas de la evaluación de un sistema organizacional que, al clasificarse, ordenarse y compararse, generan un conjunto de estrategias alternativas factibles para el desarrollo de dicho sistema organizacional. (Zabala Salazar , 2005, pág. 96)

Fortalezas

- La comunicación entre compañeros es buena.
- Conocen los valores institucionales de Radio Universidad.
- La correcta utilización de los medios para comunicarse entre jefes y compañeros.

Oportunidades

- Utilización al máximo de los recursos de comunicación.
- Se puede utilizar la tecnología para comunicarse eficazmente con sus empleados.
- El hecho de estar en casa motiva a los colaboradores a trabajar a un buen ritmo,



se fomenta la responsabilidad y compromiso hacia la institución.



Debilidades

- Falta de reuniones con todo el personal.
- Falta de supervisión directa para conocer los avances laborales.

Amenazas

- Que no todos los trabajadores cuenten con el equipo necesario para completar su trabajo desde casa.
- Existen distractores en casa que probablemente impidan el aprovechamiento del tiempo disponible para trabajar.
- La disparidad de capacidad de señal de internet en los domicilios y la utilización de más personas en la misma conexión de internet.

1.16 Problemas detectados

Falta física del personal en las instalaciones de la radio debido al surgimiento de la pandemia COVID-19 para un mejor desarrollo de observación.

Aunque mostraron que existe una buena comunicación entre compañeros, respecto de la encuesta enviada por el director no todos la respondieron.

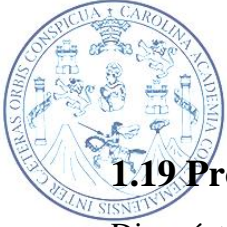
1.17 Planteamiento del problema comunicacional

Falta de lineamientos para teletrabajo o trabajo desde casa.

1.18 Indicadores de éxito

Para el desarrollo del proyecto se cuenta con el apoyo del Director de Radio Universidad Licenciado Carlos Antonio Melgar, quien estará a cargo de la revisión de los textos del manual y los audios motivacionales que se enviarán a su correo personal. Realizará la distribución de los productos comunicacionales con los empleados los cuales se trasladarán por medio de correo electrónico y *WhatsApp* que son los medios que utilizan en la administración.

Esto generará resultados positivos con los empleados que se encuentra trabajando desde casa ya que se sentirán apoyados e incentivados para culminar sus metas laborales.



1.19 Proyecto a desarrollar

Diagnóstico y estrategia de comunicación interna para implementar un manual de lineamientos de trabajo desde casa en el contexto COVID-19, para la continuidad del funcionamiento de Radio Universidad 92.1. f.m.





Capítulo II

2. Plan Estratégico de Comunicación

2.1. Descripción técnica de la Estrategia del proyecto

El trabajo desde casa es la modalidad donde un profesional brinda sus servicios para una institución fuera de la sede laboral de forma ocasional y se lleva a cabo a través del uso de herramientas tecnológicas y de telecomunicación, el cual se volvió de uso importante debido a la pandemia COVID-19.

Debido a que los empleados de Radio Universidad 92.1 f.m., realizan su trabajo desde casa, se elaborará un manual de lineamientos a seguir para el mejor desempeño de cada trabajador de la emisora en su área laboral desde casa, ya que los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo o acceder de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema.

La motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad laboral y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, es por ello que se grabaran audios con frases motivacionales compartiéndolos por medio de los canales de comunicación interna a los empleados de Radio Universidad 92.1 f.m., para que el desempeño en sus tareas sea con éxito.

2.2 Objetivos de la Estrategia

2.2.1 Objetivo General

Facilitar la labor del personal a través de la implementación del manual de estrategia de comunicación de trabajo desde casa para que sirva de guía y apoyo.

2.2.2 Objetivos Específicos

1. Fortalecer el desempeño laboral a distancia.
2. Crear conciencia de responsabilidad a los trabajadores para la finalización de sus proyectos.



3. Fomentar disciplina laboral aunque se encuentren en la comodidad de su casa.



2.3. Misión

Proporcionar pasos y estrategias para el desempeño adecuado maximizado en tiempo de pandemia y permitir que los empleados desarrollen sus competencias profesionales desde casa.

2.4 Visión

Que en tiempos de pandemia todos los trabajadores de la radio puedan gozar de salud estando en casa y la emisora mantenga su funcionamiento utilizando la tecnología adecuada.

2.5 Elementos comunicacionales que según su diagnóstico aplicará.

Comunicación

Podría definirse técnicamente como “un proceso a través del cual un conjunto de significados toma forma de mensaje y es trasladado a una persona o un grupo de ellas, de tal manera que el significado percibido debe ser equivalente a lo que los iniciadores del mismo intentaron transmitir” (FEAPS, 2008, pág. 8)

Comunicar es persuadir es buscar efectos. De esta manera la comunicación se convierte en una herramienta más de gestión orientada a la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa. (De Galicia , 2010, pág. 15)

Para que haya comunicación, primero deber haber información, lo cual se considera el primer estadio de la comunicación. Partiendo de la información más general podemos definir la comunicación como un proceso que se da entre dos o más personas que mediante el intercambio de un mensaje con códigos similares tratan de comprenderse e influirse, con el fin de conseguir una acción-reacción. (De Galicia , 2010, pág. 15)

Comunicación interna

“Se trata de un conjunto de pautas que determinan la relación entre todas las personas o grupos que componen las organizaciones. Estas pautas pueden estar más o menos formalizadas (seguir o no unas reglas establecidas) y, cuando están planteadas hacia la



mejora organizativa, tienden a buscar la cooperación, la implicación y la coordinación de todos los miembros.” (FEAPS, 2008, pág. 19)

La comunicación es de vital importancia para el desarrollo del ser humano, tanto en el ámbito social, como empresarial y es por ello que en este último nace la comunicación interna como respuesta a las nuevas necesidades de las instituciones para así motivar a su equipo humano ya que esto mejorará los resultados laborales.

Valores institucionales

Desde el punto de vista del desarrollo de valores en la organización el constructor cumple con una de las más importantes estrategias al ser el animador y el multiplicador de un continuo mejoramiento, basado en la capacidad de la gente para cambiar en el plano personal y contribuir al cambio de los demás, y transformar así su ambiente de trabajo. (Yarce , 2005 , pág. 210)

Motivación

Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta. (Robbins , pág. 156)

La importancia de la motivación laboral posee dos pilares fundamentales en las instituciones las cuales son: el personal y rendimiento. La dirección tiende a maximizar la eficacia y productividad del individuo y este, a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales deberán coincidir. (Martínez Guillén , 2003, pág. 22)

Comunicación Organizacional

“Es la totalidad de los recursos de comunicación de los cuales dispone una organización para llegar definitivamente a sus públicos, es decir, es todo lo que la organización dice sobre sí misma.” (Chacón, 2020)

Es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos. Cómo disciplina es un campo del conocimiento humano que estudia la forma la forma en que se da el proceso de la



comunicación dentro de las organizaciones y entre estas y su medio. (Andrade , 2005, pag. 16)

Es un factor clave en la construcción de un flujo interno, ya que por medio de ella se envía y recibe información entre los empleados que forman parte de la entidad laboral.

Plan estratégico

“Se dice que es un excelente ejercicio para trazar las líneas que marcarán el futuro de la empresa. Debemos ser capaces de diseñar el porvenir de la institución y, lo que es más importante, transmitir estas pautas, contrastarlas y convencer al resto de los agentes que interactúan con la organización de cuál es el camino hacia el éxito.” (Altair, 2005, pág. 14)

Se pretende conseguir con el plan estratégico, que los trabajadores de Radio Universidad 92.1 desarrollen de la mejor manera posible su desempeño laboral a distancia con teletrabajo debido a la pandemia COVID-19.

2.6 Alcances y límites de la estrategia

2.6.1 Alcances

Llegar a la mayoría de los trabajadores.

El manual de estrategia será enviado por medio virtual para la ejecución a distancia.

Se pretende que con el contenido de la estrategia el empleado rinda lo mejor posible y su trabajo sea efectivo.

2.6.2 Límites

Este proyecto correría el riesgo de no ser aplicable si la emisora no brindara las herramientas necesarias de trabajo.

Esta estrategia no será funcional para el personal que sí asiste a las instalaciones de Radio Universidad ya que su trabajo no se está desarrollando desde casa.



2.7 Metodología para la aplicación de la Estrategia Comunicacional

Con base al diagnóstico realizado, la investigación es de tipo inductivo documental con enfoque cualitativo y observación no participativa o no directa.

Debido al surgimiento de la pandemia COVID-19, los mecanismos de trabajo han sufrido cambios de operatividad, es por ello que para tener un mejor desarrollo laboral se plantea lo siguiente:

Diseño de un manual de estrategia de comunicación para trabajar desde casa, para aplicar a los empleados y así llevar lineamientos que conduzcan a un mejor desempeño laboral.

Digitalización del manual para compartirlo de forma virtual con los colaboradores.

Impresión del manual en tamaño media carta para la entrega al director de Radio Universidad en la última semana del mes de septiembre.

Grabación y edición de audios con mensajes motivacionales para una mejor labor de los empleados utilizando las herramientas electrónicas.

Capacitación virtual sobre el manual para los trabajadores de Radio Universidad impartido por el estudiante.

2.8 Actividades para la Operatividad de la Estrategia

2.8.1 Propuesta 1

Actividad	Elaboración y diseño de un manual de estrategia de comunicación para trabajar desde casa para los empleados de Radio Universidad 92.1.
Problema	Falta de lineamientos para realizar trabajo desde casa.
Producto	Diseño y contenido del manual que posea reglas y lineamientos para trabajar desde casa.
Objetivo comunicacional	La existencia de un material escrito que funcione de apoyo para los trabajadores de Radio Universidad 92.1, para que posean conocimiento de reglas y lineamientos de cómo llevar acabo el trabajo desde casa y así fortalecer su desempeño laboral a distancia. Posteriormente entrega del



Comunicación
creando futuro

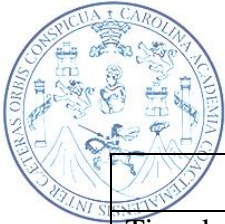
	manual al director y colaboradores en formato digital por medio de correo electrónico para dar inducción del mismo.
Tipo de mensaje	Informativo que sirva para seguir los lineamientos que se plantean en el manual.
Público Objetivo	Interno, dirigido a los empleados de Radio Universidad.
Medio de difusión	Presentación, inducción y entrega virtual del manual a las autoridades de Radio Universidad 92.1

2.8.2 Propuesta 2

Actividad	Grabación y edición de audios.
Problema	Motivación laboral para un buen desempeño.
Producto	Contenido del manual y frases motivacionales de trabajo.
Objetivo comunicacional	Formatos de audios que contengan parte de textos del manual junto con frases motivacionales para un mejor desarrollo de trabajo.
Tipo de mensaje	Informativo y motivacional.
Público Objetivo	Interno, dirigido a los trabajadores de Radio Universidad.
Medio de difusión	Presentación al director y posteriormente enviado por vía correo electrónico o <i>WhatsApp</i> a los empleados.

2.8.3 Propuesta 3

Actividad	Capacitación para el uso del manual de estrategia de comunicación de trabajo desde casa.
Problema	Falta de lineamientos para realizar trabajo desde casa.
Producto	Capacitación para todos los empleados de Radio Universidad 92.1.
Objetivo comunicacional	Realizar presentación con todos los colaboradores de Radio Universidad 92.1 para que cada uno pueda conocer el



Comunicación
creando futuro

	contenido del manual.
Tipo de mensaje	Informar y dar a conocer el manual, para fortalecer el desarrollo del trabajo desde casa.
Público Objetivo	Interno, dirigido a los trabajadores de Radio Universidad.
Medio de difusión	Se organizará la presentación para dar a conocer el contenido del manual a todos los empleados por medio virtual.



2.9 Cronograma

Actividad	MESES																					
	Mayo					Junio				Julio					Agosto				Septiembre			
	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S5	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Inicio del diagnóstico de Comunicación	■																					
Envío de correo al director para solicitar información de la emisora. Entrevista realizada al director. Envío de carta para práctica al director.			■																			
Recepción de información del correo enviado al director. Envío del informe de diagnóstico a supervisores.				■																		
Envío de encuestas a los empleados de Radio Universidad por <i>Google Forms</i>					■																	
Recepción de información con respecto a las encuestas.						■																
Elaboración del informe de Plan de Comunicación									■													
Elaboración y entrega del Plan de Comunicación										■	■	■	■	■								
Elaboración y diseño del manual de lineamientos																■	■					
Grabación y edición de audios. Envío del manual por correo electrónico al director para su revisión y aprobación.																	■					
Envío de audios por correo electrónico al director para su revisión y aprobación. Entrega de informe a supervisor para revisión.																		■				
Respuesta de aprobación de los productos comunicacionales por el director de la emisora comprometiéndose hacer llegar el material a los empleados.																				■		
Entrega de los ejemplares impresos al director de la emisora con todas las medidas de bioseguridad.																					■	



2.10 Financiamiento

El financiamiento para el diseño y la impresión del manual que contiene la estrategia de trabajo desde casa al igual que las grabaciones y ediciones es asumido en un cien por ciento por el estudiante Jorge Antonio Fernández Hernández.

2.11 Presupuesto

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total	Financiamiento
2	Diseño del manual digital e impreso	Q.3,000.00	Q.3,000.00	Estudiante
10	Impresión del manual	Q.50.00	Q.500.00	Estudiante
10	Grabación y edición de audios	Q.300.00	Q.3,000.00	Estudiante
1	Capacitación sobre el uso del manual	Q.750.00	Q.750.00	Estudiante
	Total del proyecto	Q.4,100.00	Q.7,250.00	

2.12 Beneficiarios

Los empleados de Radio Universidad 92.1

2.13 Recursos

Personal	Puesto	Actividad
Licenciado Antonio Melgar	Director Radio Universidad	Supervisión y aprobación del contenido del manual.
Trabajadores en general	Empleados	Activa participación en la capacitación y en los lineamientos que se plantearan.
Jorge Antonio Fernández	Estudiante	Crear y ejecutar el manual de estrategia comunicacional.



2.14 Áreas Geográficas de acción

Desde el domicilio de cada empleado.



2.15 Cuadro comparativo de la Estrategia

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso Humano	Área geográfica de impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Manual de estrategia	La existencia de un material escrito que funcione de apoyo para los trabajadores de Radio Universidad 92.1	Q3,500.00	Estudiante y diseñador.	Domicilio de cada empleado	Trabajadores de Radio Universidad	septiembre 2020
Grabación y edición de audios	Audios con el contenido del manual y mensajes motivacionales para un mejor desarrollo del trabajo.	Q3,000.00	Estudiante y locutores	Domicilio de cada trabajador	Trabajadores de Radio Universidad	septiembre 2020
Capacitación sobre el manual.	Conocimiento sobre los lineamientos y reglas del manual.	Q750.00	Estudiante	Domicilio de cada trabajador	Empleados de Radio Universidad	septiembre 2020



Capítulo 3

3. Informe de la ejecución

3.1 Manual de lineamientos para trabajar desde casa.

Objetivo de la Actividad

El trabajo desde casa ha sido uno de los temas más destacados con respecto a la pandemia COVID-19, ya que muchas instituciones han pedido a sus empleados que se aplique esta modalidad. Radio Universidad 92.1 f.m., ha optado por utilizarla y es por ello que se crea un manual de lineamientos para trabajar desde casa.

El manual de lineamientos es un documento que contiene directrices que los trabajadores de Radio Universidad deberán aplicarlas en los días laborales, ya que con ellos alcanzaran un trabajo de calidad y un mejor desempeño al realizar sus labores a distancia sin que la rutina de estar en casa afecte, siendo las siguientes:

Continúe con su misma rutina antes de iniciar labores,

Elija su espacio de trabajo

Conserve el orden

Conserve una buena ventilación

Establecer un espacio para la comunicación efectiva

Cumpla sus horarios

Minimice las distracciones

No mezcle sus actividades laborales con las personales

Defina un horario de comida

Mantenga claros los objetivos de la empresa

Medio Utilizado

Envío por los siguientes medios digitales: correo electrónico y *WhatsApp*.

Entrega de 10 ejemplares impresos del manual con todas medidas de bioseguridad al director de la emisora.



Área geográfica de impacto

Radio Universidad, Centro Cultural Paraninfo Universitario 2da. Avenida 12-40 zona 1
Ciudad de Guatemala.

Presupuesto en esta acción

Costo de diseño del manual	Total de diseños	Total
Q 1,500.00	2	Q 3,000.00

Costo de impresión del manual	Total de ejemplares	Total
Q 50	10	Q 500.00



Comprobación del material



Lineamientos para trabajo en casa





Introducción

Con el paso del tiempo, la humanidad ha ido cambiando sus estructuras de vida y de relacionarse, y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), ha sido el medio que se ha prestado para ello. Estas han permitido potenciar países, organizaciones y hasta seres humanos individuales en pro de la creación de una mejor calidad de vida. Muchos hacen inferencia de lo que significa este término, al dividirlo en 2 palabras: tele + trabajo. La mayoría, piensa que teletrabajar, se refiere al uso de las tecnologías en el quehacer diario y de cierta manera es así. El teletrabajador requiere del conocimiento y uso intensivo de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, debe considerarse otro aspecto importante, como lo es la distancia. Es decir, la persona trabaja fuera o distante de las oficinas del negocio o empresa para la cual labora. En base a lo anterior, se puede plantear el uso de la siguiente fórmula para definir el teletrabajo: Teletrabajo = Trabajo + Distancia + Uso intensivo de las TIC.

La tecnología facilita el contacto virtual de múltiples formas: el trabajador y su jefe pueden intercambiar correos electrónicos, chatear o participar de videoconferencias, por ejemplo. El trabajador, por otro lado, puede enviar su trabajo a la empresa por email, WhatsApp u otros mecanismos.



Antecedentes

Los coronavirus (CoV) son una gran familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades más graves. La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020.

El Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, anunció el 11 de marzo de 2020 que la nueva enfermedad por el coronavirus 2019 (COVID-19) puede caracterizarse como una pandemia. La caracterización de pandemia significa que la epidemia se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas.

La aparición del virus COVID-19 ha creado una cadena de cuidado y prevención mundial que impacta a las compañías, pues autoridades mundiales de la salud como la OMS han recomendado acciones de trabajo flexible o teletrabajo para continuar con las actividades productivas de las empresas, pero de manera remota, ya que el distanciamiento social es una medida de prevención vital para frenar este virus que es muy contagioso.



Directrices



Continúe con su misma rutina antes de iniciar labores

Es recomendable que si se trabaja en casa realice los hábitos tales como: tomar un baño, cambiarse y arreglarse ya que le hacen estar más activo y listo para cualquier eventualidad.



Elija su espacio de trabajo

Seleccione un espacio en donde pueda llevar a cabo todas sus actividades, como si estuviera en el trabajo. Debe ser un lugar iluminado, con buena ventilación, donde no le invada o distraiga el ruido externo y tenga un ambiente cómodo.

Adapte un escritorio, mesa o mueble y añada todos los elementos que necesite.

Evite trabajar en la cama o sofá para prevenir una mala postura.



Conserve el orden

Cuando su espacio de trabajo está libre de confusión, su mente puede pensar con más claridad. El primer paso para limpiar el desorden es simplemente librarse de los objetos que no necesita. Antes de comenzar su rutina diaria, asegúrese de que todo está en el lugar correcto y retire lo que no va a utilizar.



Conserve una buena ventilación

Recuerde mantener sus espacios limpios y en donde corra la ventilación, pues con ello va a evitar la acumulación de virus en el ambiente. Además, a su cerebro le hace bien mantener las ventanas abiertas, pues deja entrar oxígeno a su sistema, lo que activará su cuerpo al instante.



Establecer un espacio para la comunicación efectiva

El hecho de trabajar en casa no significa no estar en contacto con su equipo de trabajo (jefe y colegas) o reportarse cuando sea necesario, así como atender los llamados vía telefónica, de video llamada, los mensajes de WhatsApp para mantenerse atento y en comunicación.



Cumpla sus horarios

Recuerde que así como tiene un horario de trabajo, va a tener un horario de productividad en su casa. Cree una lista con todo lo que debe hacer durante la jornada y tache las que vaya completando.

Establezca un horario específico, en el que pueda medir sus avances, esto con la finalidad de que se concentre en lapsos específicos y no pierda de vista sus metas.



Minimice las distracciones

Evite tener la televisión encendida o el volumen de la música muy fuerte, de igual manera atender redes sociales (a menos que su trabajo lo requiera), juegos o lo que le pueda quitar más de dos minutos de su atención.



No mezcle actividades laborales con personales

Como ya mencionamos, estará trabajando desde casa, lo que significa que no podrá realizar tareas domésticas, salir al supermercado, de compras, entre otras actividades personales.

Es muy importante que lo tome en cuenta, ya que hacerlo puede estropear su productividad laboral. Hable con las personas a su alrededor (sobre todo si tiene hijos) y definan los roles que tendrán cada uno de los integrantes de su familia, de lunes a viernes, para evitar que se entretengan o distraigan.



Defina un horario de comida

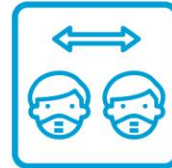
Prepare su almuerzo antes de comenzar actividades laborales y tome el tiempo que normalmente le da en su empresa para el horario de comida.



Mantenga claros los objetivos de la empresa

Perder la perspectiva en una situación de aislamiento es un escenario bastante común. Para evitar esta situación debe de recordar constantemente cuáles son sus prioridades qué debe hacer cuanto antes en relación a sus objetivos.

Ante la pandemia del Covid-19 no olvide que aún en casa debe implementar las medidas de higiene recomendadas por las autoridades sanitarias como el lavado de manos, uso de gel anti-bacterial, entre otras.





Radio Universidad
edición 2020

https://drive.google.com/file/d/1Fny9tJjU2_wHBabdgRktxOhRliD686Qu/view?usp=sharin

g



3.2 Audios informativos y motivacionales

Objetivo de la Actividad

Para mantener el equipo de trabajo unido positivamente se realizó la grabación de frases motivacionales y directrices del manual de lineamientos para que el colaborador tenga presente que es parte fundamental de la emisora a pesar del distanciamiento físico debido a la pandemia COVID-19 y el desarrollo de su trabajo desde casa sea eficaz.

Medio Utilizado

Envío por los siguientes medios digitales: correo electrónico y *WhatsApp*.

Área geográfica de impacto

Radio Universidad, Centro Cultural Parainfo Universitario 2da. Avenida 12-40 zona 1 Ciudad de Guatemala.

Presupuesto en esta acción

Costo de grabación y edición de audios	Total de audios	Total
Q 300.00	10	Q 3,000.00



Comprobación del material



Textos para grabación de audios directrices y frases motivacionales

Locutor	Continúe con su misma rutina antes de iniciar labores Es recomendable que si se trabaja en casa realice los hábitos tales como: tomar un baño, cambiarse y arreglarse ya que le hacen estar más activo y listo para cualquier eventualidad.
Locutora	En un equipo de trabajo, el silencio no es oro, es mortal. Por Mark Sanborn
Locutor	Elija su espacio de trabajo Seleccione un espacio en donde pueda llevar a cabo todas sus actividades, como si estuviera en el trabajo. Debe ser un lugar iluminado, con buena ventilación, donde no le invada o distraiga el ruido externo y tenga un ambiente cómodo. Adapte un escritorio, mesa o mueble y añada todos los elementos que necesite. Evite trabajar en la cama o sofá para evitar una mala postura.
Locutora	Un líder es alguien que conoce el camino, anda el camino, y muestra el camino. Por John C. Maxwell
Locutor	Conserve el orden Cuando su espacio de trabajo está libre de confusión, su mente puede pensar con más claridad. El primer paso para limpiar el desorden es simplemente librarse de los objetos que no necesita. Antes de comenzar su rutina diaria, asegúrese de que todo está en el lugar correcto y retire lo que no va a utilizar.
Locutora	No tienes que ser grande para empezar, pero tienes que empezar para ser grande. Por Zig Ziglar

Locutor	Conserve una buena ventilación Recuerde mantener sus espacios limpios y en donde corra la ventilación, pues con ello va a evitar la acumulación de virus en el ambiente. Además, a su cerebro le hace bien mantener las ventanas abiertas, pues deja entrar oxígeno a su sistema, lo que activará su cuerpo al instante.
Locutora	Nadie puede silbar una sinfonía solo. Necesita una orquesta para tocarla. Por HE Luccock
Locutor	Establecer un espacio para la comunicación efectiva El hecho de trabajar en casa no significa no estar en contacto con su equipo de trabajo (jefe y colegas) o reportarse cuando sea necesario, así como atender los llamados vía telefónica, de video llamadas, mensajes de WhatsApp para mantenerse atento y en comunicación.
Locutora	El trabajo en equipo es el secreto que hace que gente común consiga resultados poco comunes. Por Ifeanyi Onuoha



Locutor	Cumpla sus horarios Recuerde que así como tiene un horario de trabajo, va a tener un horario de productividad en su casa. Cree una lista con todo lo que debe hacer durante la jornada y tache las que vaya completando. Establezca un horario específico, en el que pueda medir sus avances, esto con la finalidad de que se concentre en lapsos específicos y no pierda de vista sus metas.
Locutora	La disciplina es el puente entre metas y logros. Por Jim Rohn
Locutor	Minimice las distracciones Evite tener la televisión encendida o el volumen de la música muy fuerte, de igual manera atender redes sociales (a menos que su trabajo lo requiera), juegos o lo que sea que le pueda quitar más de dos minutos de su atención.
Locutora	La confianza en sí mismo es el primer secreto del éxito. Por Ralph Waldo Emerson
Locutor	No mezcle sus actividades laborales con las personales Como ya mencionamos, estará trabajando desde casa, lo que significa que no podrá realizar tareas domésticas, salir al supermercado, de compras, entre otras actividades personales. Es muy importante que lo tome en cuenta, ya que hacerlo puede estropear su productividad laboral. Hable con las personas a su alrededor (sobre todo si tiene hijos) y definan los roles que tendrán cada uno de los integrantes de su familia, de lunes a viernes, para evitar que se entretengan o distraigan.
Locutora	El éxito es la suma de pequeños esfuerzos repetidos un día sí y otro también. Por Robert Collier

Locutor	Defina un horario de comida Prepare su almuerzo antes de comenzar actividades laborales y tome el tiempo que normalmente le da su empresa para el horario de comida.
Locutora	El éxito depende del esfuerzo. Por Sófocles
Locutor	Mantenga claros los objetivos de la empresa Perder la perspectiva en una situación de aislamiento es un escenario bastante común. Para evitar esta situación debe de recordar constantemente cuáles son sus prioridades qué debe hacer cuanto antes en relación a sus objetivos.
Locutora	Da siempre lo mejor que tienes. Lo que plantes ahora, lo cosecharás más tarde. Por Og Mandino



Directriz uno

https://drive.google.com/file/d/1vf_MchNru1du55FhJOfDhLwcZPrQlGdW/view?usp=sharing

Directriz dos

https://drive.google.com/file/d/1gdIRxkqDIETINA2GL7N4Q-10B_Axu-eM/view?usp=sharing

Directriz tres

<https://drive.google.com/file/d/1jVzd2XEIWiLKqr6M5ooXzuvP7v65yk3m/view?usp=sharing>

Directriz cuatro

https://drive.google.com/file/d/1nISSEcMIBJPadBE9eaBvHp-m3RdYzhz_/view?usp=sharing

Directriz cinco

<https://drive.google.com/file/d/1ocwMmWkbE6YaVZPAAdDxBRYa2wz5SEhF/view?usp=sharing>

Directriz seis

https://drive.google.com/file/d/1uPjIZNIYk3_1D5O5PJaRqjftFkvfhY5V/view?usp=sharing

Directriz siete

https://drive.google.com/file/d/1uPjIZNIYk3_1D5O5PJaRqjftFkvfhY5V/view?usp=sharing

Directriz ocho

<https://drive.google.com/file/d/1792p7krvoChu8qDsAhC00MviLNFWTwnk/view?usp=sharing>

Directriz nueve

https://drive.google.com/file/d/1F1y3_ZDLXCFgUaS5NVAqzhXXAPFa1OZT/view?usp=sharing

Directriz diez

<https://drive.google.com/file/d/1TFNGTaJ3732XAjoU-u9PBnFMVYskJNnI/view?usp=sharing>



3.4 Conclusiones

1. Con base al diagnóstico realizado se identificó que *WhatsApp* es uno de los medios con mayor utilidad dentro de la emisora para compartir información con los empleados, convirtiéndose en el medio más efectivo para la labor del trabajo.
2. De acuerdo a los hallazgos encontrados en el diagnóstico se realizó el plan de comunicación enfocándolo en el teletrabajo o trabajo desde casa, ya que para salvaguardar la integridad de cada empleado de la emisora se encuentran laborando bajo esta modalidad, considerando que es una herramienta que posee efectos positivos en el balance entre la vida personal y profesional para así finalizar con éxito sus metas laborales.
3. La creación y diseño de un manual de lineamientos para trabajar desde casa ayuda que los trabajadores desempeñen de mejor manera su labor siguiendo cada una de las directrices desarrolladas para una productividad efectiva al no estar presentes en la emisora en cualquier eventualidad que surja de manera repentina como la pandemia COVID-19.
4. La estrategia comunicacional consiguió reforzar los pilares de la motivación laboral a los empleados proporcionándole el motivo que necesitan para pasar a la acción, permitiendo que recobren el entusiasmo y compromiso, ya que es importante para el mejor funcionamiento de la emisora y así sus metas tendrán buenos resultados.



3.5 Recomendaciones

1. Realizar reuniones con todo el personal de Radio Universidad 92.1 f.m., para evitar la distorsión de información que se les brinda de manera general.
2. Implementar la realización de talleres mensuales para fomentar los valores de la emisora y fortalecer la comunicación interna entre jefes y empleados.
3. Realizar reuniones semanales para informar los avances en las tareas de cada área de la emisora.
4. Asignar a una persona específica para que se encargue del manejo de la comunicación y motivación de los empleados dentro de la emisora.
5. A la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura EPSL, se realice dentro de la Universidad o institución relacionada a ella para fortalecer debilidades de comunicación que posean en alguna área específica.



IV. Referencias Bibliográficas / E-grafías



- Aguilar Catalán, L. (2015). *Método para la investigación del diagnóstico socioeconómico* . Guatemala .
- Alfonso, I. M. (1981). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Venezuela: Context Editores.
- Altair, C. (2005). *Elaboración del Plan Estratégico* . España : Altair, Consultores.
- Andrade , H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España : Netbiblo, S.I.
- Chacón, B. (2020). Comunicación organizacional . *Conferencia virtual presentada en el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala*. Guatemala.
- De Galicia , X. (2010). *Cómo elaborar el plan de comunicación* . Santiago de Compostela, España: BIC Galicia .
- FEAPS. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna* . Madrid, España: FEAPS.
- Fernández Collado , C. (2012). *La comunicación en las organizaciones*. Trillas .
- Folgueiras Bertomeu, P. (2009). *Técnica de recogida de información*. Buenos Aires.
- Gómez Bastar , S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Tlalneptla, Estado de México : Red Tercer Milenio S.C.
- Hernández Sampieri, D. (2014). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Ixtacuy , M. (2014). *Estrategia para mejorar el rendimiento de las redes sociales de Radio Universidad 92.1 fm ideas que suenan*. Guatemala.
- Martínez Guillén , M. (2003). *La gestión empresarial equilibrando objetivos y valores* . Madrid, España : Díaz de Santos S.A. .
- Radio Universidad . (s.f.). *Historia y organización Radio Universidad 92.1 fm*. Guatemala .
- Robbins , S. (s.f.). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.



Rosales, M. (2020). Diagnóstico de Comunicación. *Conferencia propedeutico presentada en el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.* Guatemala.

Vásquez Ramos , R. (2006). *Métodos de Investigación Social* . Guatemala: Mayté.

Yarce , J. (2005). *El poder de los valores en las organizaciones* . Naucalpan, Edo. de México, México : Ediciones Ruz .

Zabala Salazar , H. (2005). *Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias.* Medellin, Colombia : Educc Editorial Universidad Cooperativa de Colombia .

E-grafías

Soto Pereira, F. A., & Quiñónez G., E. (2012). *EPS Locución-USAC.* Obtenido de <http://wwwepslocucionusac.blogspot.com/2011/10/historia-de-radio-universidad.html>

Universidad, R. (1990). *92.1 fm Radio Universidad.* Obtenido de <http://radiou.usac.edu.gt/index.php/radio-usac>



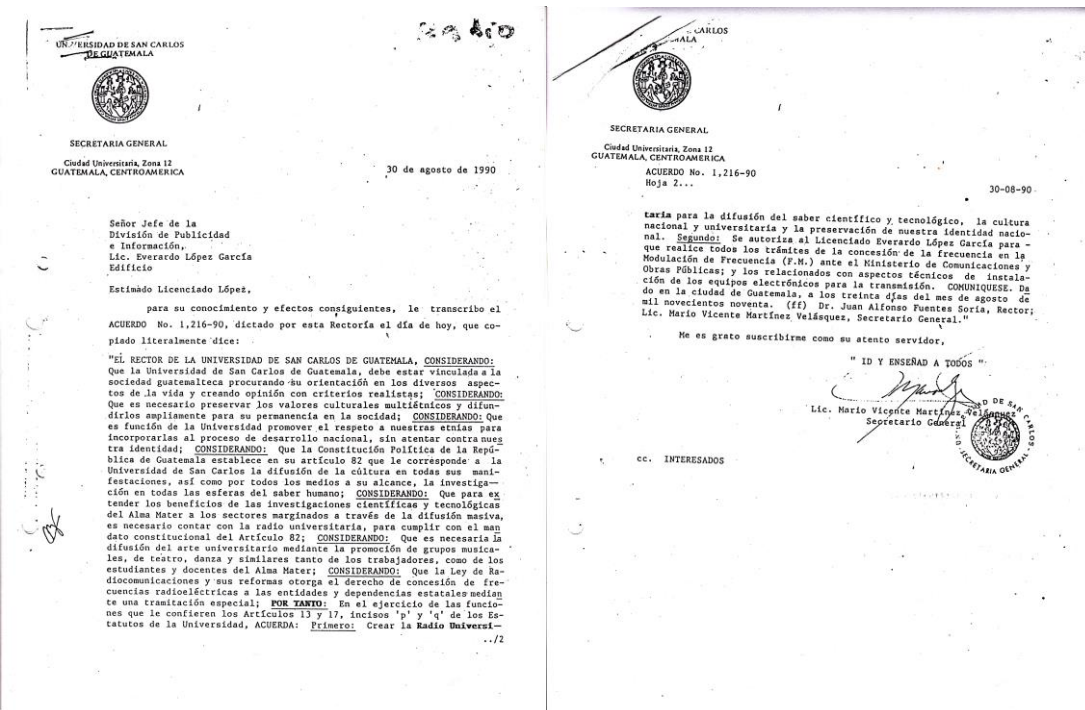
V. ANEXOS



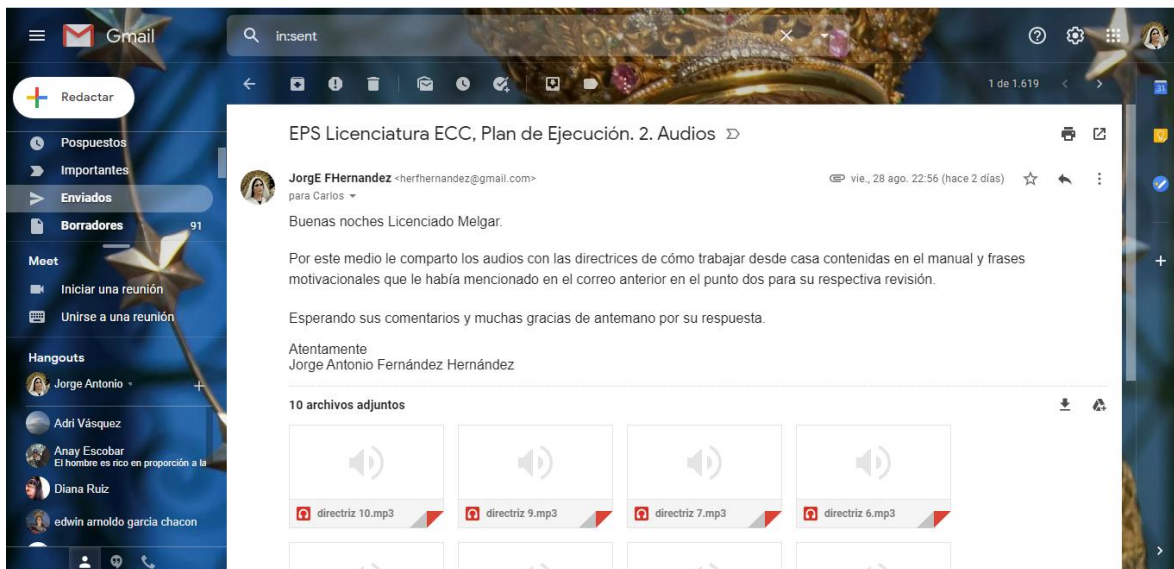
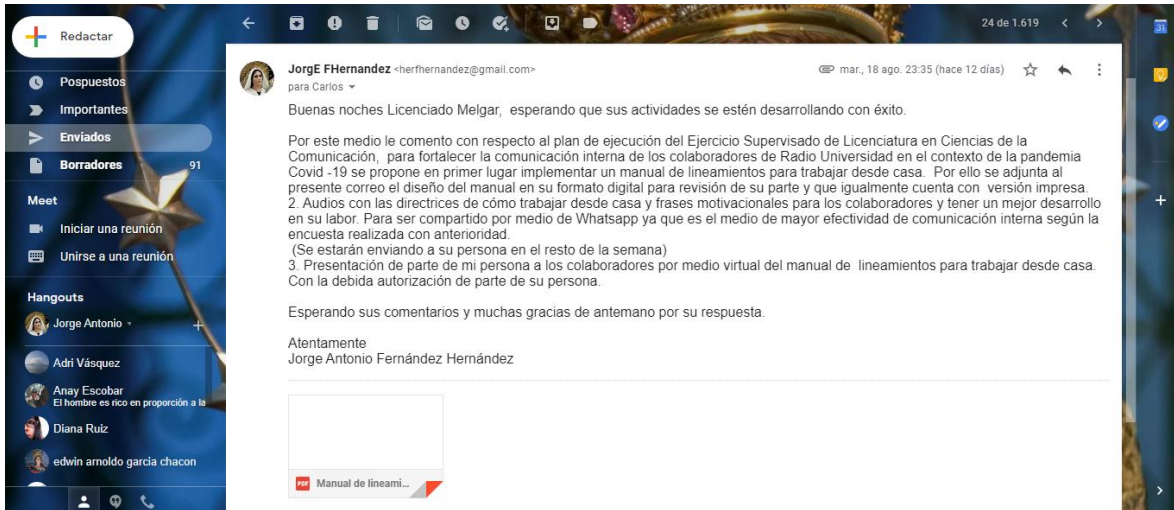
Fotografías:



(Edificio Paraninfo Universitario, en su interior se encuentra Radio Universidad 2da. Avenida 12-40 zona 1 Ciudad de Guatemala)



(Acuerdo No. 1,216-90, creación de Radio Universidad)



(Envío de correos con el material a Lic. Carlos Antonio Melgar)



(Manual de lineamientos para trabajo en casa ejemplares físicos)



Comunicación
creando futuro



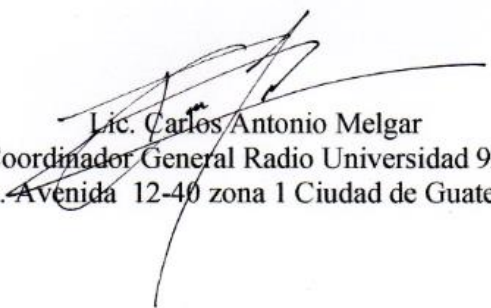
(Entrega de manuales al director de Radio Universidad Licenciado Carlos Antonio Melgar)



Comunicación
creando futuro

Yo Lic. Carlos Antonio Melgar, Coordinador General de Radio Universidad 92.1, hago constar que recibí vía correo electrónico el “Manual de Lineamientos de Trabajo desde Casa” y 10 audios informativos y motivacionales del estudiante Jorge Antonio Fernández Hernández de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, quien está realizando el EPS en esta institución, por lo cual hare llegar a los empleados de la emisora para cumplir con el objetivo, el cual es mejorar la comunicación interna y rendimiento laboral.

Por lo tanto extendo la siguiente constancia a los 9 días del mes de septiembre del año 2020.



Lic. Carlos Antonio Melgar
Coordinador General Radio Universidad 92.1
2da. Avenida 12-40 zona 1 Ciudad de Guatemala

(Constancia firmada por el Lic. Carlos Antonio Melgar, notificando que él se encargará de enviar el material realizado a los empleados debido a la situación de contingencia no se podría realizar la capacitación)



PARRILLA DE PROGRAMACIÓN RADIOUSAC 2,020										
Hora	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	Hora	SABADO	DOMINGO		
6 a 7:30	El informativo					7:00 a 8:00	Tribuna Económica	Rádiorama 92		
7:30 a 8:30	Espacios Arquitectónicos	Diálogos con Libertad APG	Del Revés al derecho	Políticamente Hablando	Vamos a la Universidad	8:00 a 12:00	Póngase a Tono			
8:30 a 9:00	Encuentro Universitario	Guatemala para todos	Ciencia y Sociedad	Esta sí es Venezuela	La Hora de la chabela					
9:00 a 9:30		PDH GT		Consulta Psicológica						
9:30 a 10:00	Salud y Sociedad	Salud y Sociedad	Salud y Sociedad	Salud y Sociedad	Salud y Sociedad					
10:00 a 11:00	Voces de mujeres	Mujeres y Universidad	Voces de mujeres	Hablan las mujeres	Voces de mujeres					
11:00	El informativo					12:00 a 14:00	Senderos de Hormigo			
12:00	Marco Deportivo									
12:30	Senderos de Hormigo									
14:00 a 15:00	Caracoleando desde la Academia	Ingeniería	El hombre como fin	Ingeniería	Ingeniería	14:00 a 15:00	En contacto con la U			
15:00 a 16:00	Rádiorama 92					15:00 a 16:00	Voces nuestras	Café con letras		
16:00 a 17:00						16:00 a 17:00	Planeta híbrido		Rádiorama 92	
17:00	El Informativo					17:00 a 18:00	Hablemos de Jazz			
18:00 a 19:00	Universidad Multilingüe	Rádiorama 92	Al Oído	Agronomía Presente	Hablando de Ciencia	18:00 a 20:00	Corazón de Trovador			
19:00 a 20:00	Mundo Diplomático	Palabras con sentido	Concierto Sinfónico	Programa de la SAT	Rádiorama 92	20:00 a 22:00	Rádiorama 92			
20:00 a 21:00	Ingeniería	Rádiorama 92		Rádiorama 92						
21:00 a 22:00	Construyamos Nuestra Historia	Rádiorama 92	Rádiorama 92	Rádiorama 92	Rádiorama 92					
22:00	Cierre FM									

Fuente: Radio Universidad



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Facultad de Ciencias de la Comunicación
USAC

Diagnóstico de Comunicación

Marco Rosales

Diagnóstico de Comunicación

(Conferencia presencial propedéutico, febrero 2020.)

Enfoque Cuantitativo

Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Chat:

- Rosa Eugenia Límus Camas 18:19 Si
- Juan Mateo X6 Cucul 18:19 Si, ya!
- Jonathán Alfredo Mejía Castillo 18:19 Ya se esta compartiendo
- Luisgy Escobar 18:19 no se escucha
- Jane Patricia MÃ©ndez Tobar 18:19 Ya!
- Carmen Perez 18:20 Buenas tardes Licenciada.
- maritza Isabel Rivas Hernandez 18:20 Buenas tardes Licenciada
- Ana Lucía Villagran Herrera 18:22 alguien va a grabar?

(Conferencia virtual, mayo 2020)

Diagnóstico (identificar problemas) | **Estrategia de comunicación** (incidir o resolver problemas)

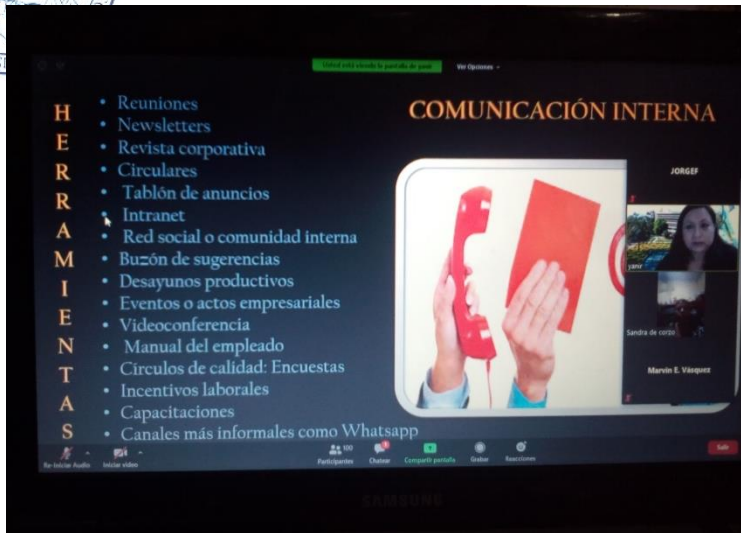
Estrategia de comunicación

- Crear una página de Facebook para divulgar los servicios de la empresa
- Actualizar el sitio web de la organización para que tenga un mejor impacto
- Eliminar el mal clima laboral de la organización
- Crear canales internos de comunicación para facilitar el flujo de la información
- Crear la imagen de tal (organización)
- Generar una campaña de publicidad para impactar a los públicos
- Crear una aplicación para informar a los proveedores...

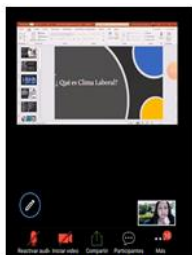
Chat:

- Walter Perez
- MA Evelin Morazan

(Conferencia virtual, mayo 2020)



(Conferencia virtual, mayo 2020)



“Comunicación Organizacional”
Licda. Brenda Chacón



“Los grandes retos de nuestra Profesión”
Lic. Sergio Rinaldi



“Redacción de Objetivos para Diagnóstico y Estrategia de Comunicación”
M.A. Walter Pérez



“Eficiencia de la Expresión Verbal en video conferencias académicas”
Doctor José Torres



“La Radio en Línea de la Nueva Era Digital”
Publicista Raúl Urbina



“Barreras de la Comunicación”
M.A. Evelin Morazán



“Herramientas Digitales para la Nueva Comunicación”
Lic. Mynor Martínez

(Conferencias virtuales 2020)



“Salud y Seguridad Ocupacional y Normas Complementarias para la prevención de Covid-19 en los lugares de trabajo”
Víctor Figueroa



“Desarrollo del Plan de Comunicación”
M.A. Mynor Amézquita



“Herramientas Digitales para la ejecución del Plan de Comunicación”
Lic. Mynor Martínez



“Creando Contenidos para Redes Sociales”
M.A. Marvin Sarmientos



“Manejo de Herramientas digitales para la ejecución del Plan de Comunicación”



“Herramientas para Estrategia de Comunicación Digital Efectivas”
Flavio Pivaral

(Conferencias virtuales 2020)



“La Importancia de la Comunicación Interna en Tiempos de Crisis”
Licda. Edna Marroquín



Invitado:
M.A. Jorge Roberto Morales
Estratega de comunicación

Proceso de la estrategia de Comunicación
Desde su concepto hasta la aplicación

“El proceso de la Estrategia de Comunicación desde su concepto hasta su aplicación”
M.A. Jorge Morales



“¿Cómo evaluar mi Proyecto de Comunicación?”
M.A. Evelin Hernández

(Conferencias virtuales 2020)



Bocetos ejemplos de materiales ejecutados.



Manual de lineamientos de trabajo desde casa




**Lineamientos
para trabajo en casa**





Cotización diseño e impresión de manual de lineamientos

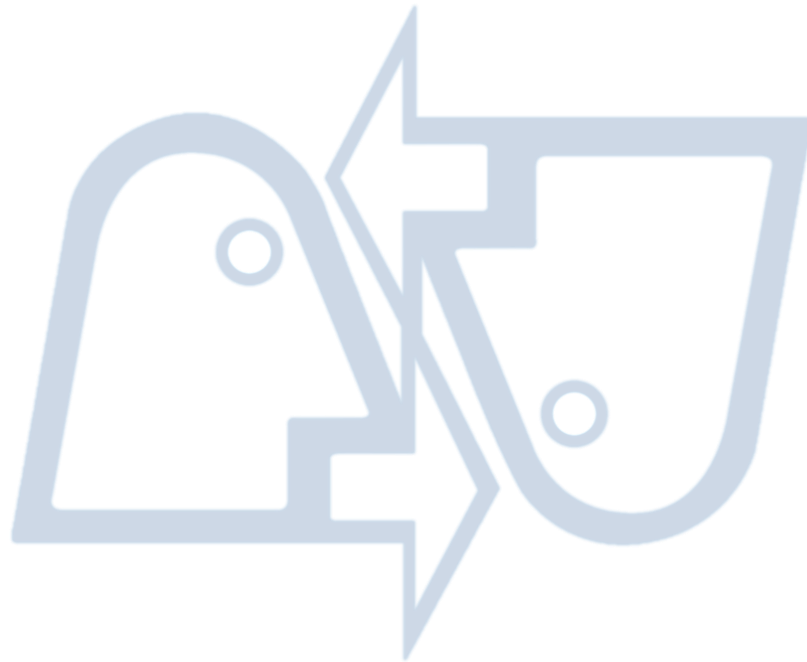
		Cotización Número: 1159	
3ra. Ave. 27-10, Zona 3 Tels.: 2471-3638 • 2471-8586 www.litogres.com		CODA	
		16 DE SEPTIEMBRE DE 2020	
<i>En Dios Creemos y Confiamos</i>			
Señores:			
Dirección:			
Teléfonos:			
Fax:			
Atención a: JORGE FERNÁNDEZ		NIT:	
Somecemos a su amable consideracion la Cotizacion por el (los) siguiente(s) trabajos(s):			
CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR	
1	Diseño de manual formato virtual PDF	Q 1,500.00	
1	Diseño de manual formato impreso	Q 1,500.00	
10	Impresión manual impresión laser full color 120gr.bond pyc laser full color texcote tamaño media carta	Q 500.00	
		Q 3,500.00	
		Asesor Litográfico Soledad Balan	
Observaciones			
El precio incluye el valor del IVA			
Cotizacion sostenida por			
Condiciones de pago:			
Tiempo de entrega:			
El cliente proporciona lo siguiente:			
CD CON ARTE FINAL			
Firma de autorizado			
Facturar a Nombre de _____		NIT _____	
NOTA: Apreciable cliente al momento de ser anulada su orden de trabajo <i>debe cancelar</i> los gastos ya realizados en la			



Textos para grabación de audios directrices y frases motivacionales

Locutor	Continúe con su misma rutina antes de iniciar labores Es recomendable que si se trabaja en casa realice los hábitos tales como: tomar un baño, cambiarse y arreglarse ya que le hacen estar más activo y listo para cualquier eventualidad.
Locutora	En un equipo de trabajo, el silencio no es oro, es mortal. Por Mark Sanborn
Locutor	Elija su espacio de trabajo Seleccione un espacio en donde pueda llevar a cabo todas sus actividades, como si estuviera en el trabajo. Debe ser un lugar iluminado, con buena ventilación, donde no le invada o distraiga el ruido externo y tenga un ambiente cómodo. Adapte un escritorio, mesa o mueble y añada todos los elementos que necesite. Evite trabajar en la cama o sofá para evitar una mala postura.
Locutora	Un líder es alguien que conoce el camino, anda el camino, y muestra el camino. Por John C. Maxwell
Locutor	Conserve el orden Cuando su espacio de trabajo está libre de confusión, su mente puede pensar con más claridad. El primer paso para limpiar el desorden es simplemente librarse de los objetos que no necesita. Antes de comenzar su rutina diaria, asegúrese de que todo está en el lugar correcto y retire lo que no va a utilizar.
Locutora	No tienes que ser grande para empezar, pero tienes que empezar para ser grande. Por Zig Ziglar

Locutor	Conserve una buena ventilación Recuerde mantener sus espacios limpios y en donde corra la ventilación, pues con ello va a evitar la acumulación de virus en el ambiente. Además, a su cerebro le hace bien mantener las ventanas abiertas, pues deja entrar oxígeno a su sistema, lo que activará su cuerpo al instante.
Locutora	Nadie puede silbar una sinfonía solo. Necesita una orquesta para tocarla. Por HE Luccock
Locutor	Establecer un espacio para la comunicación efectiva El hecho de trabajar en casa no significa no estar en contacto con su equipo de trabajo (jefe y colegas) o reportarse cuando sea necesario, así como atender los llamados vía telefónica, de video llamadas, mensajes de WhatsApp para mantenerse atento y en comunicación.
Locutora	El trabajo en equipo es el secreto que hace que gente común consiga resultados poco comunes. Por Ifeanyi Onuoha



Comunicación

creando futuro