

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central shield with a figure on horseback, a castle, and a lion. The shield is surrounded by a circular border containing the Latin motto: "LETTERAS GRIBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER".

**DIAGNÓSTICO, PROPUESTA Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
INTERNA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RADIODIFUSIÓN Y
TELEVISIÓN NACIONAL DGRTN – RADIO TGW-.**

ESTEFANY MISHELLE DEL CID HERNÁNDEZ

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION

GUATEMALA, OCTUBRE 2021



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado

**Diagnóstico, propuesta y estrategia de comunicación interna de la
Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional DGRTN –
Radio TGW-.**

Presentado por.

Estefany Mishelle Del Cid Hernández

Previo a optar por el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Guatemala, octubre, 2021



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

Director

Lic. César Augusto Paiz Fernández

Consejo Directivo

Representantes Docentes

M.A. Silvia Regina Miranda López

Representantes Estudiantiles

José Guillermo Herrera López

Gerardo Iván Porres Bonilla

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

Supervisoras

M.A. Evelin Morazán Gaitán

M.A. Evelin Hernández

Lcda. Krista María Ramírez

Lcda. Brenda Yanira Chacón Arévalo

Supervisores

M.A. Marvin Sarmientos Yuman

Lic. Luis Fernando Lucero

Lic. Mynor René Martínez

Lic. Julio Sebastián Chilín



Guatemala, octubre 21 de 2021

Estudiante de EPS de Licenciatura
Estefany Mishelle Del Cid Hernández
Carné: 201502974
Presente.

Para su conocimiento y efectos se hace constar que:

Después de evaluar su trabajo académico impreso y de manera virtual, titulado: **"DIAGNÓSTICO, PROPUESTA Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN NACIONAL DGRTN – RADIO TGW-"** y luego 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 un ejemplar a la institución o empresa, el resto a Coordinación del EPSL, que luego serán entregados a la Biblioteca Central, a Biblioteca de Flavio Herrera, y a Secretaria de la E.C.C.

Sin más que hacer constar:

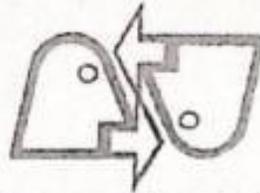
"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. Marvin Sarmientos
Supervisor


M.A. Evelyn Morazán
Supervisora


Dr. José María Torres Carrera
Coordinador





Comunicación
creando futuro

Guatemala 4 de marzo de 2021
EPSL-C042

Licenciado:
Hamid Velásquez
Radio TGW
Presente.

Distinguido Licenciado Velásquez:

Por medio de la presente se solicita aceptar como practicante del programa de graduación del EPS de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, a la estudiante **Estefany Mishelle Del Cid Hernández**, carné no. **201502974** quién manifestó su deseo de hacer Práctica Supervisada en su institución, para el efecto se requiere lo siguiente:

- Extenderle, por favor una carta de aceptación y trabajar por medios electrónicos, plataformas virtuales, presencial, semipresencial, híbrida, o como su institución lo determine.
- Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- Aceptar dentro del Plan y Estrategia de Comunicación del 2021 de su Institución, que la estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico con medios electrónicos o plataformas virtuales, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que contribuya al mejoramiento del 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,



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

cc. Archivo
MA. Evelin Morazán

Dirección General de Radiodifusión
y Televisión Nacional

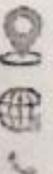
RECIBIDO
17 MAR 2021

RECIBE *[Signature]* HORA: 13:03

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 17 de marzo 2021

Dr. José María Torres Carrera

Coordinador Ejercicio Profesional Supervisado de la
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

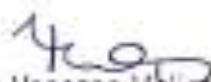
Estimado Dr. Torres:

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que hemos autorizado a la estudiante **Estefany Mishelle Del Cid Hernández**, con número de carné **2015 02974**, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala la realización del Ejercicio Profesional Supervisado correspondiente a la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en nuestra empresa Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional –Radio TGW- nos adaptaremos a las políticas de distanciamiento y protocolos sanitarios de su respetable institución.

Debiendo cumplir las prácticas en el período comprendido de marzo a agosto del año 2021.

Sin otro particular me suscribo a usted,

Atentamente,



Aura Vanessa Molina Escobar
Profesora en Materia de Gestión de Recursos Humanos
Dirección General de Radiodifusión y Televisión
Nacional



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



Dedicatoria

A Dios:

Por ser la guía y el soporte de mi vida

A mis papás:

Flory Hernández y Raúl Del Cid. Gracias a ustedes por el acompañamiento y la fortaleza para continuar.

A mi abuelita y a Javier:

Siempre serán mis preferidos

A mis amigos:

En las buenas y en las malas. Gracias por el apoyo incondicional y el cariño, ya que siempre será la base de nuestra familia de gordiamigos.



Agradecimientos

A la Universidad de San Carlos de Guatemala:

Por brindarme la oportunidad de estudiar la carrera de Ciencias de la Comunicación y lograr grandes metas.

A los coordinadores de EPSL 2021:

Gracias por la guía y la paciencia en cada etapa de EPSL. Gracias por enseñar que la excelencia se realiza a través del esfuerzo y dedicación.

A Radio TGW:

Por darme el espacio y las herramientas necesarias para realizar la parte final de mi carrera profesional, siendo una institución a la que represento y con la cual estoy muy agradecida.

Al equipo de Prensa TGW:

Hamid Velásquez, Vicky Coxaj, Mario López, Alex Girón, Carlos Gómez, Enrique González, Luis Alberto Barillas, Areli Alonzo, Eduardo López y Yenifer Heredia. Sin ustedes el trabajo no sería lo mismo, gracias por todo el apoyo.

A Lucy Contreras:

Gracias por ser una excelente persona con un corazón noble y por el apoyo durante el EPSL.

A Matilda y Nicolás:

Gracias por acompañarme y desvelarse conmigo en el transcurso del EPSL 2021.



Índice

Índice de figuras

Índice de Tablas

Introducción	I
Antecedentes	II
Justificación	IV
Capítulo 1	1
1. Diagnóstico de comunicación.....	1
1.1 La Institución.....	1
1.2 Perfil institucional	1
1.3 Ubicación geográfica	3
1.4 Integración y alianzas estratégicas.....	5
1.5 Origen e historia.....	8
1.6 Departamentos o dependencias de la institución.....	11
1.7 Organigrama de la institución	15
1.8 Misión.....	16
1.9 Visión	16
1.10 Objetivos institucionales	17
1.11 Público objetivo	17
1.12 Diagnóstico	17
1.13 Objetivo general.....	18
1.14 Objetivos específicos	18
1.15 Tipos de investigación	18
1.16 Enfoque.....	20
1.17 Técnicas de recolección de datos	21



1.17.1 Observación.....	23
1.17.1.2 Tipos de observación.....	23
1.17.1.3 Resultados de la observación.....	24
1.17.2 Documentación	26
1.17.3 Entrevistas a profundidad	28
1.17.4 Encuestas	30
1.17 Interpretación de Resultados (gráficas)	33
1.19 FODA	49
1.20 Problemas detectados	52
1.21 Planteamiento de problema comunicacional	52
1.22 Indicadores de éxito.....	53
1.23 Proyecto a desarrollar	53
Capítulo 2	54
2. Plan Estratégico de Comunicación	54
2.1 Descripción técnica del Plan Estratégico de Comunicación.....	54
2.2 Misión	56
2.3 Visión.....	56
2.4 Elementos comunicacionales.....	57
2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional	62
2.6.1 Objetivo general.....	62
2.6.2 Objetivo específico.....	63
2.6.3 Acciones para conseguir los objetivos	64
2.6.4 Indicadores para medir cumplimiento	68
2.6.5 Instrumentos	69



2.6.6 Actividades para la operatividad de la estrategia	70
2.7 Financiamiento	74
2.8 Presupuesto	75
2.9 Beneficiarios	76
2.10 Recursos Humanos	77
2.11 Área geográfica de Acción	78
2.12 Cuadro Comparativo de la estrategia	79
2.13 Cronograma del Plan de Comunicación	81
Capítulo 3	82
3. Ejecución de la Estrategia	82
3.1 Creación de contenido para la red social “Tik Tok”.....	82
3.2 Capacitación al personal de Radio TGW	87
3.5 Actividades y calendarización	94
3.5.1 Cronograma de Actividades realizadas durante Ejercicio Profesional Supervisado EPS Licenciatura 2021 de febrero a junio 2021	94
3.5.2 Cronograma de Actividades realizadas durante Ejercicio Profesional Supervisado EPS Licenciatura 2021 de julio a octubre 2021	95
3.6 Conclusiones	96
3.7 Recomendaciones	97
Referencias	98
Anexos	102



Índice de figuras

Figura 1 Ubicación de DGRTN.....	3
Figura 2 Parrilla de programación.....	5
Figura 3 Parrilla de programación.....	5
Figura 4 Proporción.....	33
Figura 5 Gráfica #1.....	35
Figura 6 Gráfica #2.....	35
Figura 7 Gráfica #3.....	36
Figura 8 Gráfica #4.....	37
Figura 9 Gráfica #5.....	39
Figura 10 Gráfica #6.....	40
Figura 11 Gráfica #7.....	41
Figura 12 Gráfica #8.....	42
Figura 13 Gráfica #9.....	44
Figura 14 Gráfica #10.....	46
Figura 15 Gráfica #11.....	48
Figura 16 Gráfica #12.....	50
Figura 17 Carta de Solicitud de apoyo para impartir capacitación.....	84
Figura 18 Participación de los empleados de la DGRTN durante la capacitación con el Dr. Erwin Calgua.....	85
Figura 19 Dr. Erwin Calgua. Epidemiólogo del Hospital General San Juan de Dios durante la capacitación sobre medidas de prevención de Covid-19.....	85



Figura 20 Participación del personal de la DGRTN durante el taller sobre salud mental en el marco de la pandemia de la Covid-19.....	87
Figura 21 Comentarios de los participantes durante el taller de salud mental en el marco de la pandemia de la Covid-19.....	87
Figura 22 Carta de solicitud de apoyo para impartir capacitación al personal de la institución por parte de la Gremial de Seguridad y Salud Ocupacional.....	89
Figura 23 Cronograma de Actividades realizadas durante Ejercicio Profesional Supervisado EPS Licenciatura 2021 de febrero a junio 2021	90
Figura 24 Cronograma de Actividades realizadas durante Ejercicio Profesional Supervisado EPS Licenciatura 2021 de julio a octubre 2021.....	91
Figura 25 Cuestionario realizado durante el proceso de diagnóstico en Radio TGW.....	105
Figura 26 Cuestionario realizado durante el proceso de diagnóstico en Radio TGW.....	106
Figura 27 Héctor Mejía, jefe del departamento de Producción de Radio TGW.....	107
Figura 28 Marlon Ventura, encargado del departamento de Servicios Generales.....	107
Figura 29 Dotación de insumos de limpieza.....	108
Figura 30 Medidas de prevención de contagio.....	108
Figura 31 Protocolos de prevención de contagio.....	108
Figura 32 Licenciado Hamid Velázquez, jefe del departamento de Prensa TGW	109



Figura 33 Licenciada Vanessa Molina, encargada del Departamento de Recursos Humanos.....	109
Figura 34 Información sobre Covid-19 colocada en la Recepción de la emisora.....	110
Figura 35 Página oficial de Twitter de Radio TGW.....	100
Figura 36 Página oficial de <i>Facebook</i> de Radio TGW.....	111
Figura 37 Página web oficial de Radio TGW.....	111
Figura 38 Cuenta oficial de <i>Tik Tok</i> de Radio TGW	116
Figura 39 Dj. Francis Dávila, saludo por aniversario de TGW.....	112
Figura 40 Kevin Cerdón, salud por aniversario de TGW.....	113
Figura 41 Enrique González, periodista deportivo.....	113



Índice de Tablas

Tabla 1: Instituciones que cuentan con espacio radial en la DGRTN –Radio TGW-	14
Tabla 2: Proceso de adquisición de compra de insumos Covid-19.....	37
Tabla 3: descripción de FODA.....	51
Tabla 4: Elementos de la Comunicación.....	53
Tabla 5: Propuesta 1.....	57
Tabla 6: Propuesta 2.....	58
Tabla 7: Propuesta 3.....	59
Tabla 8: Propuesta 4.....	60
Tabla 9: Instrumentos.....	61
Tabla 10: Propuesta 1.....	62
Tabla 11: Propuesta 2.....	63
Tabla 12: Propuesta 3.....	64
Tabla 13: Propuesta 4.....	65
Tabla 14: Presupuesto.....	66
Tabla 15: Beneficiarios.....	67
Tabla 16: Recursos Humanos.....	68
Tabla 17: Cuadro Comparativo de la estrategia.....	70
Tabla 18: comprobación de material para <i>Tik Tok</i>	79
Tabla 19: Cuadro de capacitaciones.....	90



Introducción

La comunicación puede considerarse como la herramienta universal que permite a los seres humanos, e incluso a los animales, transmitir mensajes de cualquier índole. En este sentido, entender cómo funciona la comunicación en una institución requiere de conocimientos fundamentados en teoría.

El presente trabajo busca determinar la situación de comunicación de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional en su planta central, ubicada en la zona 1 de la Ciudad Capital, en el marco de la pandemia del Covid-19.

La pandemia ha hecho que los Gobiernos del mundo implementen medidas de prevención de contagio de esta enfermedad. Guatemala no es la excepción. Es por eso que luego de más de un año de afrontar la pandemia, las personas han relajado estas medidas y se han visto afectadas en su interacción con otras personas.

La covid-19, cambió la vida de todos los seres humanos, obligó a modificar las rutinas diarias, conforme pasan los meses, se presentan nuevas variantes de Covid-19 y esto repercute en la forma de socializar de las personas. Todas las instituciones, públicas y privadas, han adaptado su trabajo y el cumplimiento de metas por parte de los trabajadores.

Aunado a esto, la implementación de medidas de prevención de contagio de la enfermedad, si bien protegen la salud física de las personas, en la salud mental y la interacción con su entorno se ve afectada de forma contundente.

Sin embargo, es importante dar a conocer cómo en las instalaciones de la DGRTN se trabaja de forma preventiva, siguiendo las instrucciones de las máximas autoridades y las acciones que se realizaron para proteger la salud física y mental así como el fortalecimiento de la comunicación e interacción libre de miedo entre los empleados.



Antecedentes

Siendo una institución gubernamental que cuenta con 91 años de historia, Radio Nacional TGW ha sido punto de investigación en varias ocasiones. En 2008, Karla Guisela Herrera Santos, en su tesis titulada “Propuesta de estrategia de comunicación institucional para la radio TGW, La Voz de Guatemala” expone que es la única radio estatal sin fines de lucro.

En su investigación, se determina que un 46% de los empleados califican como buena la organización y el trabajo en equipo, esto referente a la comunicación interna.

(Herrera Santos, 2008) Agrega que la emisora estatal, tiene un criterio fundamentado en el contenido de su programación, noticias y franjas de interés social, cultural y educativo, destinada a instituciones estatales, no gubernamentales y a la población nacional e internacional interesada en la coyuntura del país.

Tres años después, en la Tesis “Comunicación Organizacional Interna de Radio TGW 107.3 FM. La voz de Guatemala” de Carlos Enrique Choch Xulú, indica que la emisora de radio prioriza toda su atención a la transmisión radial, además, se estudió la relación que mantienen los trabajadores entre sí.

Además, en la institución existen colaboradores de amplio conocimiento en comunicación, sin embargo, no son valorados como personas o profesionales, lo que provoca inconformidad en los mismos.

(Choch Xulú, 2011, pág. 4) Agregó que “la radio tiene la finalidad de llevar en su programación enseñanza a sus oyentes, dar el ejemplo a través del micrófono, de las producciones, promociones y otras actividades que generan el contacto directo con el radioescucha”.

En su estudio de contenido del programa “Pinceladas Morenas” de Guadalupe Rafael López (2011) la materia prima de la radio es la programación, la cual varía según el grupo objetivo.

(Rafael López, 2011) Expresa que gracias a la inmediatez



de la radio, la transmisión de los mensajes logra captar la atención de las masas y puede llegar a cualquier clase social.

En 2017, Walfre Enrique García Ruano en su trabajo “Setenta años del radioteatro infantil Martha Bolaños de Prado en TGW” expone que TGW impulsa la cultura, promueve el arte, la ciencia y el deporte, ya que ha sido el medio de divulgación de los sucesos nacionales y las acciones del Gobierno de Guatemala, así como la promoción de políticas y estrategias de Estado.

TGW “La Voz de Guatemala” impulsa la cultura, promueve el arte, la ciencia y el deporte. Ha sido un medio para la divulgación de los sucesos nacionales las acciones de Gobierno y las políticas y estrategias de Estado.

Además, la programación se renueva y da espacio a la juventud que aparte de trabajar por cambiar el rostro de la radio nacional se convierte en oyente

Recientemente, Andrea Victoria Alvizures Escobar, en 2020 determinó que ante la pandemia del Covid-19, se reconoció que Radio TGW ha mantenido comunicación con todo el personal frente al avance de la enfermedad en el país, manifestando estar de acuerdo con las medidas sanitarias para la prevención de contagio de coronavirus.

En su publicación expone que el distanciamiento social provocado por el Covid-19 generó desmotivación en cuanto al trabajo realizado. Esto se vio reflejado en la comunicación entre el personal



Justificación



Este trabajo se presenta con la finalidad de analizar el comportamiento y la relación laboral entre los empleados de Radio Nacional TGW a través de un diagnóstico de comunicación. Además, se enfoca en estudiar las diferentes formas de comunicarse entre departamentos que conforman la institución.

El estudio refleja la situación de la emisora, su comportamiento ante la pandemia de la Covid-19 y la adaptación a la nueva normalidad, profundizando en los conocimientos basados en teorías sobre el proceso de investigación y diagnóstico.

La publicación brinda detalles acerca de TGW y cómo a lo largo de la historia ha servido como herramienta principal para compartir un mensaje a nivel nacional, tanto en hechos que marcan la historia del país como de las innovaciones para mejorar el desarrollo a nivel nacional.

El diagnóstico de comunicación implica una observación detallada del comportamiento institucional de forma interna y externa, determinando el ambiente laboral que se vive entre los empleados.

Beneficia a futuros estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación que optan a un Ejercicio Profesional Supervisado, cuenta con bases teóricas para realizar un diagnóstico de comunicación en un medio radial.

Con este estudio se capta el clima organizacional, las fortalezas y debilidades que tiene Radio TGW y cómo esto permite analizar el avance de las metas alcanzadas y la evolución tecnológica que debe implementarse para aumentar el número de oyentes.

Gracias al apoyo de las autoridades y representantes de los diferentes departamentos que conforman TGW, se ha demostrado la capacidad de la estudiante por realizar un diagnóstico de comunicación, respetando las medidas sanitarias de prevención de contagio de Covid-19 avaladas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.



Capítulo 1

1. Diagnóstico de comunicación

El diagnóstico es una estrategia de producción de conocimiento acerca de determinada realidad, en esta ocasión será el tema principal la comunicación. (Bruno, Diagnóstico de la Comunicación, 2007).

El diagnóstico de comunicación puede basarse en diversas interrogantes que permitan establecer los objetivos, métodos y técnicas de investigación, con la finalidad de recopilar información e interpretar los datos obtenidos para poder finalizar con la presentación de los resultados.

El diagnóstico se considera como un ejercicio de diferenciación de los elementos de una determinada situación que permite ubicar los principales problemas, desentraña las causas de fondo y ofrece vías de acción para resolverlos.

1.1 La Institución

Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional (DGRTN), Radio TGW

1.2 Perfil institucional

Adscrita al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional (DGRTN) cuenta con Radio Nacional TGW, la cual, es la emisora estatal que tiene la finalidad de dar a conocer las diferentes acciones que realiza el Gobierno de Guatemala y sus dependencias a través de la diversidad de programas y segmentos que la conforman.

La DGRTN también está a cargo del registro de locutores, como ente rector de la emisión de un carné que acredita a los locutores como profesionales en este ámbito.



Con 91 años de historia, Radio Nacional TGW tiene atribuciones establecidas a través de la publicación de la Ley de Radiocomunicaciones, contenida en el Decreto-Ley Número 433, del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (Ministerio de Comunicaciones, 1999).

En su artículo número siete, el Decreto-Ley 433 expone que las atribuciones de la DGRTN son:

- a) Vigilar el funcionamiento de todos los servicios radioeléctricos del país y coordinar las operaciones de los servicios de radio y televisión del Estado.
- b) Dictaminar desde el punto de vista técnico, en los expedientes para instalación y operación de todo tipo de estaciones radioeléctricas.
- c) Disponer la ocupación y el comiso de estaciones y equipos emisores que operen sin la autorización correspondiente.
- d) Autorizar el cambio de lugar de las estaciones.
- e) Dictar medidas para la supresión de interferencias entre las estaciones.
- f) Autorizar la fabricación, importación, des almacenaje y tenencia de equipos transmisores y sus accesorios.
- g) Las demás que le correspondan de conformidad con esta ley y los reglamentos respectivos.

Radio TGW es considerada como la primera estación radial de Guatemala, con una diversa gama de programas y segmentos que van dirigidos a diferentes edades, desde el radio teatro



infantil, noticias, segmentos musicales y de entrevistas hasta la programación especial de marimba.

La transmisión se realiza por medio de la frecuencia 107.3 de FM y en real audio a través de la página web www.radiotgw.gov.gt; también en aplicaciones digitales en las redes sociales de *Facebook*, *Twitter* e *Instagram* (Alvizures Escobar, 2020).

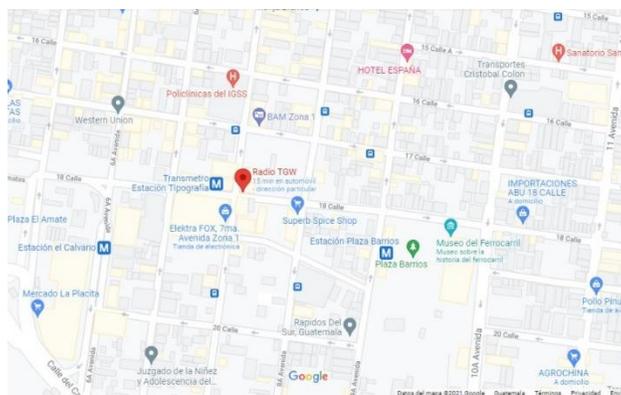
TGW es una estación radial de referencia histórica nacional, con sentido social y multicultural, denominada La Voz de Guatemala.

Cuenta con cobertura en el territorio nacional a través de radios u operadores nacionales, también conocidas como radios departamentales, siendo estas:

- a) TGQ, La voz de Quetzaltenango (107.5 FM).
- b) TGSM, La voz de San Marcos (107.3 FM).
- c) TGTU, La voz de Totonicapán (107.3 FM).
- d) TGFP, Desde el corazón del Mundo Maya, Petén (107.3 FM).
- e) En el departamento de Escuintla se encuentra una repetidora de Radio Nacional TGW.

1.3 Ubicación geográfica

Figura 1



Fuente: *Google maps*. Ubicación de la DGRTN



La DGRTN, Radio TGW, está ubicada en la zona 1 de la Ciudad Capital, específicamente en la 18 calle 6- 72 zona 1, tercer nivel edificio Tipografía Nacional.

Colinda con: NORTE: 18 calle y locales comerciales de la zona 1. SUR residencias de tipo Neo Colonial habitadas: ESTE: 6ta avenida “A” e Iglesia Católica el Calvario. OESTE: Séptima avenida zona 1 y locales comerciales. (Choch Xulú, 2011)

La institución posee una extensión de 32.46 metros de ancho y 53.96 metros de largo. Sus paredes tienen un alto de 3 metros con 84 centímetros y la estructura es de tipo neo colonial; parte del tercer nivel del edificio lo comparte con las oficinas del Diario de Centroamérica (Alvizures Escobar, 2020).

Siendo la emisora radial oficial del Gobierno de Guatemala, es importante transmitir la información a nivel nacional, por lo que Radio TGW cuenta con 4 radios departamentales que permiten a la estación central, divulgar la información a las diferentes comunidades del Guatemala.

En cuanto a los grupos etnográficos a los que va dirigido, la emisora busca abarcar a los diferentes pueblos que conforman el país, principalmente los 4 grupos: garífuna, Xinca, maya y ladina.

En el ámbito social, Radio TGW busca a las personas interesadas en temas relacionados al Gobierno de Guatemala a través de sus diferentes ministerios e instituciones gubernamentales y afines.

Si bien la radio es sinónimo de inmediatez, el trabajo que realiza Radio TGW es de actualidad. Los programas, principalmente “Noticiero TGW”, brindan información sobre el acontecer diario.



1.4 Integración y alianzas estratégicas

Adscrita al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, los gastos de funcionamiento y ejecución presupuestaria están incluidos en el Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado de Guatemala.

Ante esto, la DGRTN –Radio TGW- tiene como tarea principal, dar cobertura y seguimiento a la información que surja de las dependencias del estado y en algunos casos del sector privado.

La emisora estatal también cuenta con la supervisión de la Secretaria de Comunicación Social de la Presidencia y del presidente de turno: Dr. Alejandro Giammattei.

En cuanto a las alianzas estratégicas, Radio TGW tiene diversidad de programas que son el resultado de convenios que buscan transmitir mensajes e información a la población guatemalteca en diferentes áreas.

El departamento de Producción de Radio TGW, a cargo de Héctor Mejía, determina programación de la emisora, la cual se presenta en la parrilla de programas:

Figura 2

HORARIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
00:00 a 3:00	MARIMBA PURA				
03:00 a 6:00	MUSICA POP				
6:00 a 7:00	NOTICIAS TGW				
7:00 a 9:00	UN NUEVO DESPERTAR				
9:00 a 11:00	EL FEELING DE LA MAÑANA				
11:00 a 12:00	MUSICA POP	MUSICA POP	ESPECIALES TGW	LINEA DE PARTIDA	MUSICA POP
12:00 a 13:00	NOTICIAS TGW				
13:00 a 14:00	DEPORTE W TOTAL				
14:00 a 16:00	SINTONIZA2	SINTONIZA2	SINTONIZA2	SINTONIZA2	SINTONIZA2
16:00 a 17:00	CHAPINLANDIA	CHAPINLANDIA	CHAPINLANDIA	CHAPINLANDIA	CHAPINLANDIA
17:00 a 19:00	EL RETROVISOR				
19:00 a 20:00	APOYO GOBIERNO	MIN. DEFENSA	RENAP RADIO	APOYO GOBIERNO	IGSS RADIO
20:00 a 21:00	MUSICA POP	ENTRE MUSICA	MUSICA POP	ENTRE MUSICA	MUSICA POP
21:00 a 23:00	DIRECTO AL CORAZON				
23:00 a 00:00	MUSICA POP				

Parrilla de programación de Radio TGW 107.3 FM

Fuente: Producción TGW



Figura 3

HORARIO	SABADO	DOMINGO
00:00 a 3:00	MARIMBA PURA	MARIMBA PURA
03:00 a 7:00	MUSICA POP	MUSICA POP
7:00 a 8:00	MUSICA POP	LA VOZ DEL CIELO (pastor)
8:00 a 9:00	LA ACADEMIA 107.3	MEDICINA VERDE
10:00 a 12:00	SÁBADO TOP	MUSICA POP
12:00 a 13:00	¡ASÍ SUENA GUATE!	LA VOZ DEL CIELO (Misa)
13:00 a 14:00	FIESTA CHAPINA	FIESTA CHAPINA
14:00 a 16:00	INDISPENSABLES DFS	MUSICA POP
16:00 a 18:00	SABADO TROPICAL	MUSICA POP
18:00 a 19:00	MUSICA POP	LOS SENTIMIENTOS DE LA MUSICA
19:00 a 20:00	MUSICA POP	LOS SENTIMIENTOS DE LA MUSICA
20:00 a 21:00	MUSICA POP	RADICAL ROCK
21:00 a 22:00	MUSICA POP	RADICAL ROCK
23:00 a 00:00	MUSICA POP	MUSICA POP

Parrilla de programación de Radio TGW 107.3 FM

Fuente: Producción TGW

La parrilla de programación expone que existe una variedad de segmentos que son coordinados por distintas instituciones gubernamentales y no gubernamentales. De lunes a sábado se cuenta con programas destinados a marimba, siendo estos Marimba pura y Chapinlandia, programa destacado e insignia de la Radio TGW.

En cuanto a las noticias e inmediatez, se cuenta con dos emisiones de Noticias TGW y actualizaciones cada hora.

Sin embargo, en la actualidad siete instituciones cuentan con espacios en la programación de TGW:

Tabla 1: Instituciones que cuentan con espacio radial en la DGRTN – Radio TGW-

Gobierno de Guatemala	Apoyo Gobierno	Capsulas informativas sobre las acciones que realiza el Gobierno Central
-----------------------	----------------	--



<p>Ministerio de la Defensa Nacional</p>	<p>Sinergia Institucional</p>	<p>Presenta los trabajos y avances en los proyectos realizados por la cartera de la defensa nacional.</p>
<p>Registro Nacional de las Personas -Renap-</p>	<p>RENAP Radio</p>	<p>Comunica el quehacer institucional del Registro Nacional de las Personas a la población guatemalteca, como parte de las acciones del plan de trabajo de las autoridades que buscan acercar los servicios registrales a los ciudadanos.</p>
<p>Instituto Guatemalteco de Seguridad Socia -IGSS-</p>	<p>IGSS RADIO</p>	<p>Informativo para afiliados del IGSS.</p>
<p>Iglesia Evangélica</p>	<p>La voz del cielo</p>	<p>Servicio Evangélico</p>
<p>Iglesia Católica</p>	<p>La vos del cielo</p>	<p>Misa</p>
<p>Cámara de Locutores de Guatemala</p>	<p>Guatemala Versátil</p>	<p>Se abordan temas relacionados a la cultura guatemalteca.</p>

Fuente: elaboración propia

Por otro lado, en 2017, con la aprobación del Consejo Municipal, la Municipalidad de Guatemala nombró a la 6ta Avenida A con el nombre de “Radio TGW, la Voz de Guatemala”. Esto se realizó en el marco del aniversario de la estación y como reconocimiento a la labor que realizo desde 1930 a la fecha.

El Consejo Municipal de la Municipalidad de Guatemala aprobó en reunión de consejo, nombrar a la 6ta avenida “A” de la zona 1 de la Ciudad Capital como “TGW La Voz de Guatemala”.



1.5 Origen e historia

En su *Historia de la radio en Guatemala*, Antonio Almorza Alpírez refiere como «padre de la radiodifusión» a Julio Caballeros Paz, mediante experimentos con algunos motores logró una noche comunicarse telegráficamente con dos personas en Estados Unidos. Luego fabricaría un micrófono, con cápsulas telefónicas, y lo probaría con un breve programa en el que Francisco Bonilla Ruano recitaría poemas y Eduardo Barrios cantaría algunas canciones populares.

Pero es hasta el 15 de septiembre de 1930 en que el presidente general Lázaro Chacón inaugura oficialmente la radio con las siglas TGW y bautizándola como «Radio Nacional de Guatemala» -posteriormente llamada «La Voz de Guatemala», cuyas transmisiones, desde la sede de la Dirección General de Telégrafos, utilizaron al principio varias frecuencias en ondas larga y corta.

Primeras transmisiones de la TGW y origen de las siglas

Mientras la primera transmisión de la TGW «Radio Nacional de Guatemala» puede ser considerada como débil en cuanto a potencia y sonido, en los primeros meses de 1931 el volumen alcanzó niveles adecuados y los pocos radioescuchas que tenían aparatos receptores de la RCA Víctor comenzaron a prenderse de las transmisiones del que fue el primer programa musical llamado *Gran Concierto* y el primer noticiero radial conocido como *El Tiempo*, que con transmisiones diarias de noticias a partir del 18 de diciembre de 1930, prácticamente inaugura el radio periodismo en el país bajo la dirección de José Quiñónez.

Estas dos franjas pueden considerarse como las primeras transmisiones formales de la radio en Guatemala, aunque carecían de formatos como los que se conocen hoy día, pero que en los albores de la década de 1930 del siglo pasado representaron una novedad para una audiencia que para entonces era reducida, ya que muy pocas familias podían comprarse un radio receptor.¹

Acerca de las siglas TGW hay que mencionar que en la década de 1920 se constituyó la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que es el ente encargado de asignar códigos únicos para cada estación de radio en el mundo. A Guatemala le corresponde el



código TG, de la misma forma en que a Estados Unidos el código KG. Por lo tanto, a la primera estación de radio guatemalteca le correspondió el distintivo W. De ahí que deriva el nombre TGW, al que en principio se le agregó el apelativo Radio Nacional de Guatemala y luego La Voz de Guatemala.

La programación de la TGW en sus inicios

El año del nacimiento de la radio en Guatemala, 1930, Miguel Ángel Asturias, entonces un joven abogado y escritor, publicó *Leyendas de Guatemala*, una obra fundamental en la literatura guatemalteca y en 1937 funda el primer radio periódico del país, *Diario del Aire*, que se transmite en la TGW «La voz de Guatemala». Asturias le da prestigio a la emisora e introduce un peculiar estilo de narrar noticias intercambiándolas con frases poéticas y filosóficas, y con algunas cuñas comerciales que dan origen a la publicidad en radio.

Diario del Aire tenía dos emisiones: la matinal y la nocturna. En la primera se transmitían las noticias nacionales y en la segunda las internacionales. El 9 de julio de 1941, a iniciativa del escritor nicaragüense Juan Manuel Mendoza, quien fuera biógrafo de Enrique Gómez Carrillo, se instituyó el Comité pro-monumento a Enrique Gómez Carrillo, el cual estuvo presidido por la reconocida profesora guatemalteca Natalia Górriz de Morales. El comité tuvo entre sus colaboradores a Miguel Ángel Asturias y Federico Hernández de León, quienes pusieron a la orden del mismo, el *Diario del Aire*, y *Nuestro Diario*, respectivamente. El radio diario se mantendría al aire hasta 1952.

La promoción de los artistas

La incursión de Miguel Ángel Asturias en la TGW *La Voz de Guatemala* despierta grandes expectativas en los artistas nacionales, que ven en la radio una ventana para promocionarse y socializar sus propuestas artísticas. Es entonces en la década de 1930 en que surge la llamada *Época de Oro* de la canción guatemalteca y la historia de la radiodifusión marca un hito al incorporar las primeras obras de teatro que compiten con sus pares a nivel internacional.



Este auge cultural alcanzaría la cúspide en la década siguiente, 1940, cuando saltan a la fama artistas como Paco Pérez, autor de *Luna de Xelajú*; Lilly Andreu Spillari, Gustavo Adolfo Palma, Juan de Dios Quezada y María del Tránsito Barrios Morales. También es la época de figuras como Manolo Rosales, Mildred Chávez, Jorge Mario

Paredes, Rodolfo Augusto Tejeda, Ernesto Ávalos Gutiérrez, Tito Quiñónez, Ernesto Rosales, Dora René Figueroa, Mirna Gudelia Paz, Carmen Yolanda, Lucinda Lara, Las hermanas González, Magedla y Tatiana García, Mirtala García Manzo, Carlos Morales Méndez y Julio Cáceres.

Patrimonio Cultural de la Nación

La Radio Nacional TGW, *La Voz de Guatemala* fue declarada oficialmente Patrimonio Cultural de la Nación el 18 de mayo de 2012, cuando se publicó en el Diario de Centro América el Acuerdo Ministerial Número 459-2012, de fecha 2 de mayo de 2012. Dicho Acuerdo Ministerial fue el resultado de varios trámites que se realizaron en el Ministerio de Cultura y Deportes, iniciando éstos el 17 de noviembre de 2011 con la solicitud del entonces Director General de Radiodifusión y Televisión Nacional y director general de la Radio Nacional TGW, licenciado Carlos Morales Monzón, quien presentó la propuesta-solicitud ante el Director General del Patrimonio Cultural, profesor Erick Ponciano. La solicitud fue presentada mediante el Oficio No. DGRTN-036-2011CM/er dirigido al profesor Ponciano el 17 de noviembre de 2011.

De acuerdo con los procedimientos legales para declarar a una institución Patrimonio Cultural de la Nación, el primer dictamen lo emitió el Departamento de Investigaciones Antropológicas, Arqueológicas e Históricas. Dicho dictamen se registró con el número DIAAeH-015-2011, con fecha 24 de noviembre de 2011. El segundo dictamen lo emitió la Dirección Técnica de Investigación y Registro con el número 15-2011/HR con fecha 8 de diciembre de 2011, a través del Registro de Bienes Culturales, mientras que el último lo emitió la Dirección Técnica del Instituto de Antropología e Historia, con el número 02-2012, el 11 de enero de 2012. Todas estas instituciones pertenecientes a la Dirección General del Patrimonio Cultural y Natural del Ministerio de Cultura y Deportes.



En todos sus dictámenes se declaró procedente la declaratoria de la Radio Nacional TGW, «la Voz de Guatemala», como Patrimonio Cultural de la Nación; así los trámites culminaron formalmente durante el gobierno del presidente Álvaro Colóm, tres días antes del cambio de gobierno. (TGW, 2016).

La Radio Nacional TGW sigue cumpliendo con su labor de informar, entretener y educar a la población guatemalteca. Actualmente, la dirección está a cargo de Francisco Javier Polanco Solís.

1.6 Departamentos o dependencias de la institución

Radio TGW forma parte de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional (DGRTN), y es administrada por el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (CIV).

Considerada como la emisora oficial del Gobierno de Guatemala, Radio TGW se transmite a través del 107.3 FM y en la actualidad cuenta con 20 departamentos ubicados en la sede general de la emisora, siendo estos:

Despacho General, Sub Dirección, Recursos Humanos, Financiero, Registro de Locutores, Estudio de Grabación, Fonoteca, Recepción, Salón Maya-Alicia Azurdia, Corredor de la Fama, Almacén, Mantenimiento, Informática, Servicios Generales,

Coordinación de Prensa, Producción, Cabina de Cristal, Pauta y Programación, Locutorios y Cabina.

Según consta en <http://radiotgw.gob.gt/lai/2018/funciones.pdf>, recuperado el 10.05.2020, la descripción, y lo que le corresponde a cada departamento de la institución realizar es la siguiente:

a) Dirección-despacho general

Actualmente está al frente de este departamento Francisco Javier Polanco Solís, quien tiene a su cargo las áreas administrativas y técnicas a través de sus diferentes departamentos para alcanzar los objetivos de la entidad.



b) Asesoría jurídica

Vela por la institucionalidad y el funcionamiento de la estación bajo las normas y leyes del país.

c) Unidad de información pública

Departamento al servicio de la población en general, encargada de brindar información pública del funcionar de Radio TGW, tal como lo demanda el decreto 57 – 2008, de la ley de acceso a la información en Guatemala.

d) Auditoría interna

Da el seguimiento minucioso en todo el movimiento monetario de la institución, chequea gastos, contabilidad y verifica el trabajo del departamento financiero de TGW.

e) Sub dirección técnica

Coordina el área de Producción; turnos y labores que realizan los locutores, operadores y grabadores; a cargo de la Programación General de Radio TGW, los Departamentos Técnico y Controles Remotos y administrar el Registro de Locutores y Comerciales.

f) Sub dirección administrativa

Verifica la administración financiera, siguiendo de cerca la contratación del personal requerido para el funcionamiento de la entidad a nivel general.

g) Recursos humanos

Tiene el control y contacto directo con el personal que labora en la entidad, verifica el cumplimiento de derechos y obligaciones de los laborantes.

Este departamento se encarga de la selección contratación y capacitación del personal de acuerdo a sus necesidades y a las diferentes áreas que conforman TGW.

h) Registro de locutores

Se subdivide en:



Departamento de locutores: Este Departamento es el encargado de llevar el control de todos los Locutores profesionales que laboran en todo el país, según la Ley 433, Ley de Radiocomunicaciones.

Departamento de comerciales: encargado de los comerciales que salen al aire tanto de Televisión llenando los requisitos de la Ley 433, Ley de Radiocomunicaciones; procede a monitorear los canales de Televisión para ver si están autorizados por radiodifusión.

i) Departamento de financiero

Realiza la administración financiera de la DGRTN, además, está a cargo de la parte presupuestaria, contable, de tesorería y de control del gasto.

El departamento planea, ejecuta, coordina y controla el Presupuesto de la Institución; custodia y controla los fondos que, por medio de la Ley de Presupuestos, se le asignen a la Institución; vela por una eficiente y racional utilización de los recursos.

Se subdivide en: Asesoría, Área presupuestaria, Área contable, Área de control y fiscalización de pagos, y Marco Normativo y Sistemas contables.

j) Informática

Se encarga de todo el funcionamiento tecnológico de la institución, reparación y mantenimiento de computadoras. Este departamento da mantenimiento al servicio de los canales e información de redes sociales de la radio; verifica calidad y funcionamiento de la transmisión radial por Internet y administra el sistema de automatización de la radio.

k) Prensa

Se encarga del contenido noticioso actual. Se coordina y realiza dos emisiones diarias de noticias, siendo estas a las 6:00 y 13:00 horas, cubriendo diferentes fuentes de información, en especial, lo referente a la presidencia y el gobierno central.

l) Producción

A cargo del diseño e identidad a los *spot* de la estación radial, crea ideas, promociones y presenta proyectos con identidad nacional.



m) Técnico

Vela por todo el aspecto técnico de la emisora, se encarga de verificar todo el proceso y final de cada uno de los programas de la radio, tanto de las que se realizan en cabina como las que se hacen a control remoto o enlaces.

n) Inventarios

Realiza cargo de bienes a las tarjetas de responsabilidad; realiza el ingreso de bienes objeto de compra al libro general de Inventario, y al Sistema *Sicoinweb*, con su respectivo registro; coordina el traslado de bienes dentro de la institución; lleva un libro de Actas autorizado por la Contraloría General de Cuentas para el traslado de bienes a otras Instituciones, así como donaciones, y bajas de mobiliario en mal estado.

Realiza entregas de bienes a las radios departamentales cuando lo solicitan a la Dirección General y lo autoriza la misma; coordina el servicio y reparación del equipo de oficina y equipo de radio propiedad de esta Dirección General; realiza inventario físico de los bienes de la Institución y se actualizan las tarjetas de responsabilidad y suscribe certificaciones de los bienes cuando lo solicita el departamento financiero.

ñ) Estudio de grabación

Adscrita al departamento de Producción, concentra las ideas de los guiones solicitados en forma creativa e interpreta las ideas plasmadas en el papel, el arte final lo realiza el grabador, quien apoyándose de la computadora y de diferentes programas de audio y efectos logran realizar spots que sonarán para el auditorio comunicando el contenido.

o) Fonoteca

Es el archivo general de todos los audios que han sonado por la emisora a través de los años.

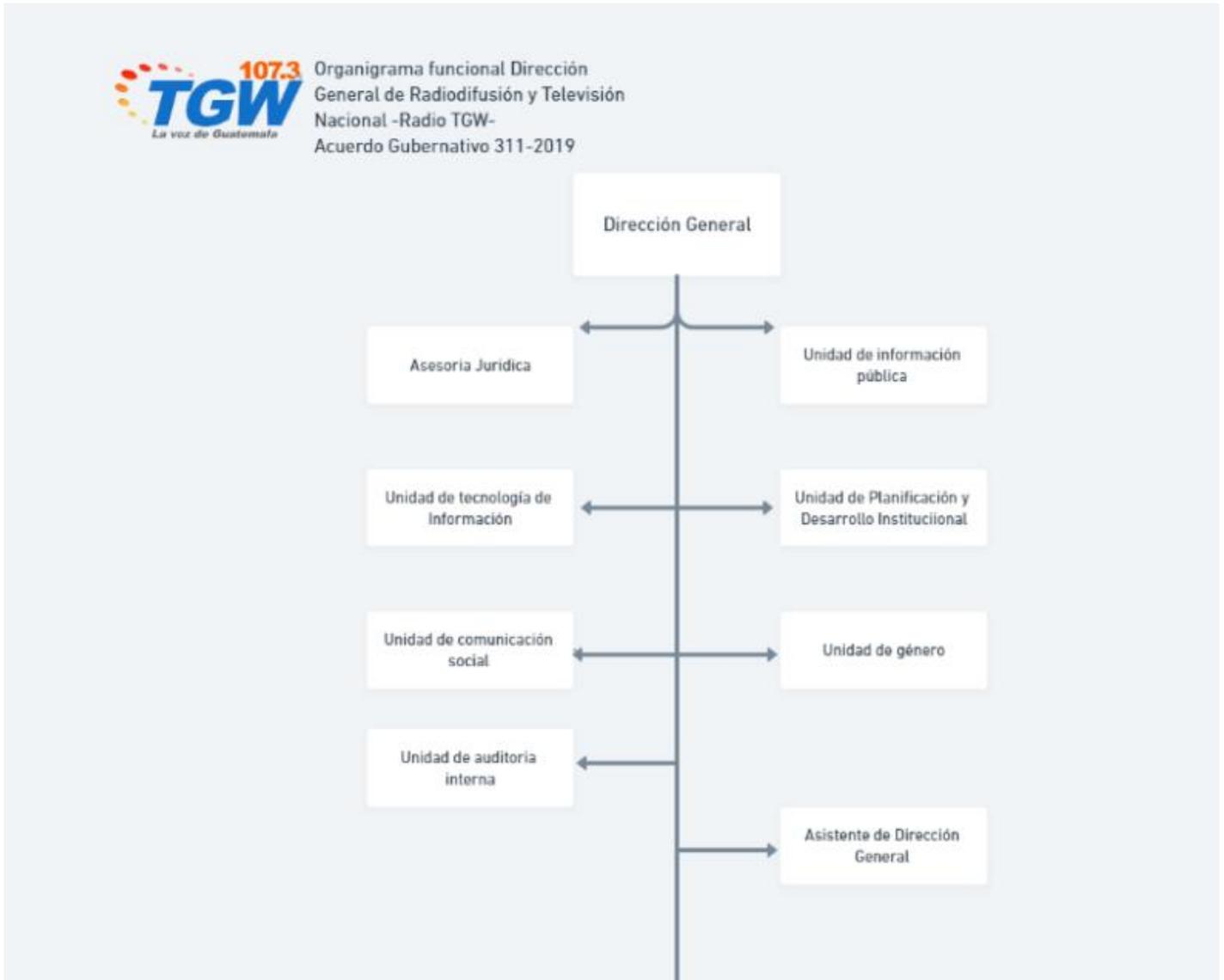
p) Cabina

Espacio físico que posibilita la transmisión de un programa en vivo o pregrabado, a través de la modulación de ondas electromagnéticas y fuentes sonoras de las emisiones.



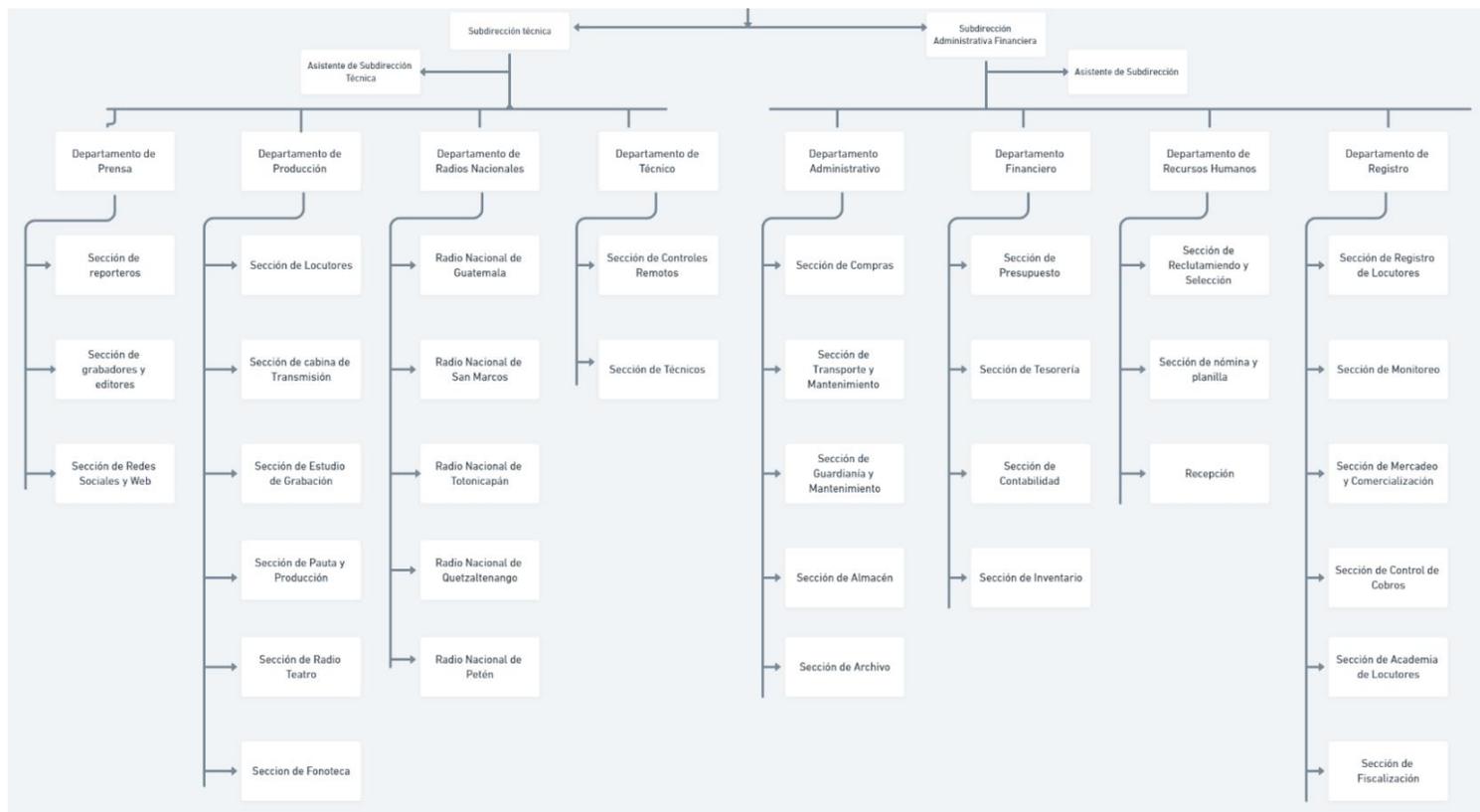
1.7 Organigrama de la institución

Organigrama funcional de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, según Acuerdo Gubernativo 311, 2019; vigente para el 2020



Fuente: elaboración propia.

Recuperado de: Acuerdo Gubernativo 311, 2019; vigente para el 2020



Fuente: elaboración propia.

Recuperado de: Acuerdo Gubernativo 311, 2019; vigente para el 2020

1.8 Misión

Ser ejemplo en cumplimiento de la ley y fortalecer la identidad nacional, construyendo ciudadanía. Informando, educando, ofreciendo y entreteniendo a los guatemaltecos dentro y fuera de nuestras fronteras, a través de radioemisoras, plataforma digital y televisión.

1.9 Visión

Custodiar el cumplimiento de la ley de radiodifusión y televisión nacional de Guatemala, influenciando e inspirando a todos los medios de comunicación a promover la identidad nacional, exaltando los valores culturales, con espacios educativos, dando información veraz y objetiva con el fin de fortalecer el nacionalismo.



1.10 Objetivos institucionales

Cumplir con las atribuciones que establece la Ley para lo cual fue creado la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional.

Este objetivo aún se encuentra en proceso de aprobación

1.11 Público objetivo

Según las autoridades de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional – Radio TGW-, esta emisora tiene como grupo objetivo a jóvenes adultos de 35 años hasta la tercera edad.

Sin embargo, se ha trabajado en la innovación tecnológica, por lo que se está dando un giro a la radio y se proyecta alcanzar a una audiencia joven de 25 años a través de los diversos programas que se transmiten durante el día

1.12 Diagnóstico

Se considera como una estrategia de producción de conocimiento sobre una situación particular. El diagnóstico y la planificación no son ajenos a la dinámica de la institución o del grupo humano y esta dinámica es continua, siendo un punto de partida hacia un nuevo objetivo.

La palabra diagnóstico proviene del griego y significa “distinguir”, “discernir”, “conocer”. Sin embargo, (Prieto, 2008) explica que para llegar a la tercera aceptación es preciso pasar las dos primeras. Distinguir y discernir suponen diferenciar con la claridad una cosa con otra.

El diagnóstico es en primer lugar, un ejercicio de diferenciación de los elementos de una determinada situación. Es una lectura esencial de determinada situación social, una lectura de sus conexiones, esenciales, desde una perspectiva.



Realizar un diagnóstico en cualquier ámbito, pero principalmente en el ámbito comunicacional es fundamental para intentar comprender la lógica, estrategia y función de una institución, además, permite ubicar los principales problemas, desentrañar sus causas a fondo y ofrecer vías de acción para resolverlos (Bruno, Diagnóstico de la Comunicación, 2007)

Según la Real Academia Española, diagnóstico se refiere a recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza. Su finalidad es lograr la superación de los aspectos problemáticos y potenciar sus aspectos positivos.

1.13 Objetivo general

Determinar la situación actual de la comunicación entre departamentos que la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional tiene a su cargo.

1.14 Objetivos específicos

- a) Analizar los procesos de comunicación interna que se han implementado durante la pandemia covid-19 y los resultados que estos han dado.
- b) Establecer las debilidades de la comunicación entre los departamentos y sus empleados.
- c) Evaluar el clima laboral de la Radio Nacional TGW en su sede central y la influencia que esto determina en lograr las metas establecidas.

1.15 Tipos de investigación

Tamayo (2004) citando a Abouhamad (1965), anota que tradicionalmente se presentan 3 tipos de investigación y se desprenden totalmente de la gama de estudios de investigación trabajados, siendo estos:



- a) Histórica -----Describe lo que era.
- b) Descriptiva-----Interpreta lo que es.
- c) Experimental-----Describe lo que será.

Investigación Histórica

La investigación histórica según (Grajales, 2000) trata de la experiencia pasada, describe lo que era y representa una búsqueda crítica de la verdad que sustenta los acontecimientos pasados.

El investigador depende de fuentes primarias y secundarias las cuales proveen la información y a las cuáles el investigador deberá examinar cuidadosamente con el fin de determinar su confiabilidad por medio de una crítica interna y externa.

En el primer caso verifica la autenticidad de un documento o vestigio y en el segundo, determina el significado y la validez de los datos que contiene el documento que se considera auténtico.

Investigación descriptiva

Esta trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación.

Para (Morales) este tipo de investigación es también llamada investigación diagnóstica y consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

Para este trabajo se ha utilizado este tipo de investigación, ya que se consiste en llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de descripciones de actividades, objetos, procesos y personas de la DGRTN.



Investigación experimental

Cuando es experimental, el investigador no solo identifica las características que se estudian, sino que las controla, las altera o manipula con el fin de observar los resultados al tiempo que procura evitar que otros factores intervengan en la observación.

Cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no experimental. (Sesion, 2008)

Como parte fundamental e inicial de la investigación, la observación determina ampliar el conocimiento sobre el tema a investigar y marca el inicio de nuevas interrogantes.

1.16 Enfoque

El enfoque metodológico incluye el diseño de los instrumentos que se usaran durante la investigación. Esto se puede dividir en enfoque cualitativo y cuantitativo.

a) Enfoque cualitativo

Esta es la investigación que utilizar de preferencia la información de tipo cualitativo y cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados.

La mayoría de estas investigaciones según Cauas (2015) pone el acento en la utilización práctica de la investigación. Algunos ejemplos de investigaciones cualitativas son las investigaciones participativas, de acción, investigación, acción participativa, investigación etnográfica y estudio de casos.

b) Enfoque cuantitativo

La investigación cuantitativa, en cambio, es aquella que utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable (medible). Algunos ejemplos de investigaciones cuantitativas son: diseños experimentales, diseños cuasi – experimentales, investigaciones basadas en la encuesta social, entre otras; siendo uno de las más usadas la encuesta social. (Cauas, 2015)

c) Enfoque mixto



Este tipo de enfoque surge como consecuencia de la necesidad de afrontar la complejidad de los problemas de investigación. En ella se utilizan enfoques cuantitativos y cualitativos, además, utiliza las fortalezas de ambos tipos de investigación, combinándolas y minimizando las debilidades. (Ortega, 2018)

Para esta investigación se utilizó el enfoque mixto. La investigadora considera importante este tipo de enfoque en la realización de EPS en la DGRTN ya que implica la recolección, análisis, e interpretación de datos considerados por el investigador, ya que la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos. (Ortega, 2018)

1.17 Técnicas de recolección de datos

(Morone, 2013) Determina que las técnicas son procedimientos e instrumentos que se utilizan para acceder al conocimiento. Entre ellas se encuentra:

- a) Encuesta
- b) Cuestionarios
- c) Entrevista
- d) Censos
- e) Observaciones
- f) Documentación

Cada día es más común ver estudios en los que se utilizan diferentes métodos de recolección de datos. En los estudios cuantitativos no resulta extraño que se incluyan varios tipos de cuestionarios al mismo tiempo que pruebas estandarizadas y recopilación de contenidos para análisis estadísticos u observación (Sampieri, H., Fernández, C., & Baptista, L., 2014).

Una vez recolectados los datos, estos deben codificarse. El análisis de los datos tiene por objetivo acercarnos al mundo, a la experiencia. Además, consiste en lograr una representación precisa del conjunto de una serie de resultados cuantitativos, numéricos y tiene una orientación fundamentalmente empírica.



El análisis de datos numéricos también forma parte de una investigación que, a través de los procedimientos estadísticos, examina la sección que representa de una manera sistemática y objetiva para determinar si existe o no patrones de relaciones significativas entre los fenómenos que se han presentado y medido en la recolección de los datos.

Sampieri expone que los resultados son producto del análisis de datos, teniendo un orden regular

- a) análisis descriptivos de los datos
- b) análisis inferenciales a las preguntas o probar hipótesis.

Para realizar la fase de diagnóstico en la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional –Radio TGW- la epesista opto a realizar entrevistas a jefes de departamentos vitales como lo son:

- a) Recursos humanos
- b) Departamento de prensa
- c) Producción
- d) Servicios generales

Se realizaron cuatro entrevistas con la finalidad de tener clara la situación de la institución referente a la continuidad de implementación de medidas sanitarias de Covid-19 así como sus actualizaciones y reformas.

Otra técnica utilizada fue la creación de cuestionario. Estos fueron creados gracias a la plataforma de Formularios de *Google*, esto permitió crear un *link* que re direccionaba al personal a llenar el cuestionario consistente en 10 preguntas. El mismo se dividía en cinco preguntas cerradas (respuesta sí o no) y cinco preguntas abiertas.

También se realizó una observación detallada del funcionamiento de la empresa, el proceso de desinfección de los lugares de trabajo, así como el clima laboral.

Se ha determinado por parte de la epesista que se utilizará una metodología consistente en:



Metodología: Descriptiva. Se busca especificar las propiedades, características y perfiles de los elementos de estudio, este pretende medir u obtener información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos de las variables. (Sampieri, H., Fernández, C., & Baptista, L., 2014)

Enfoque: Mixto. Se utilizaron técnicas de recolección de datos como encuesta, entrevistas y observación. (Sampieri, H., Fernández, C., & Baptista, L., 2014) determina que este enfoque permite una mejor exploración y explotación de los datos y tiene más posibilidad de tener mayor éxito al presentar resultados a una audiencia, desarrollando nuevas destrezas o competencias en materia de investigación.

1.17.1 Observación

La observación científica como método consiste en la preparación directa del objeto de investigación. La observación investigativa es considerada como un instrumento universal científico, además, permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetivos y los fenómenos.

El proceso de observación, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se utilizar en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación

1.17.1.2 Tipos de observación

a) Observador completo: El investigador es completamente desconocido para la audiencia, lo que le da más libertad para hablar ya que hace que los participantes sientan que no están siendo observados o juzgados.

b) Observador como participante: El investigador es conocido por el grupo de enfoque o por las personas de la muestra que se someten al estudio. En este tipo de estudio, el objetivo final del investigador es conocido por todos.

c) Participante como observador: El investigador participa abiertamente en la discusión del tema y claro, los participantes saben que el observador es la persona que está investigando.



- d) Participante completo: Este tipo de investigación se utiliza para temas secretos o áreas de investigación que se deben tratar con cuidado. En este caso, el investigador suele estar completamente sincronizado con los participantes.

Para este trabajo, se utilizó la observación como participante, ya que es conocida por el personal que labora en la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional y tiene la oportunidad de relacionarse con los empleados, además, se tiene mayor oportunidad de crear alianzas estratégicas por la naturaleza de tu puesto.

1.17.1.3 Resultados de la observación

En el marco de la pandemia del Covid-19 que afectó al territorio nacional, la emisora se adaptó a las disposiciones presidenciales emitidas por el Gobierno de Guatemala en 2020, avaladas por el mandatario Alejandro Giammattei y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Luego de que se presentara el primer caso positivo de la enfermedad en el país el 13 de marzo de 2020, las autoridades de la DGRTN implementaron en el edificio de Radio Nacional TGW medidas de distanciamiento social y de higiene por el Covid-19.

Dentro de las instalaciones, se redujo considerablemente la cantidad de personal en cada uno de sus departamentos, realizando rotación y turnos específicos para cada miembro. Asimismo, los mayores de 60 años fueron enviados a sus hogares hasta nuevo aviso.

Con la variación de protocolos sanitarios para la prevención de contagio de Covid-19, la institución se adaptó a ellas. Entre los cambios implementados en la DGRTN se encuentra:

- a) Horario establecido para el sector público e instituciones dependientes del Ejecutivo, establecido de 7:00 a 15:00 horas, esto bajo el Acuerdo Gubernativo 258-2020, el 30 de diciembre del 2020.
- b) Uso obligatorio y correcto de la mascarilla dentro de las instalaciones.
- c) Aplicación de alcohol en gel



- d) Toma de temperatura
- e) Desinfección de las instalaciones cada 15 días
- f) Promoción del teletrabajo

Recientemente, la institución ha adaptado las medidas conforme se reforman por parte del Gobierno Central. Los empleados que presentan alguna enfermedad crónica o sean mayores a 60 años realizan teletrabajo. Sin embargo, el resto de trabajadores se presentan de forma normal a las oficinas.

En cuanto al transporte, la DGRTN ya no es responsable de trasladar a todo el personal a sus hogares desde el reinicio de labores del transporte público y la derogación del toque de queda en el país.

La programación también se vio afectada por la pandemia del covid-19. Diversos programas fueron eliminados y otros sufrieron un cambio de horario.

En cuanto a las entrevistas, la modalidad se basa en realizar una entrevista presencial una vez por semana en el programa “Línea de Partida”, a cargo del Licenciado Hamid Velásquez, quien también vela por el cumplimiento de las medidas de prevención de contagio por parte del entrevistado.

En este sentido, el edificio de la tipografía nacional implemento termómetros digitales instalados en las diferentes entradas del edificio. Para continuar con esta línea, la emisora instaló un termómetro en la recepción. El procedimiento consiste en toma de temperatura, anotar los datos en una ficha que está dirigida a trabajadores y otra a visitantes, así como aplicación de alcohol en gel.

En el contexto de la pandemia, la comunicación entre departamentos se vio afectada, las autoridades de la emisora han decidido disminuir la cantidad de personas de laboran de manera presencial y promocionar el teletrabajo, lo que ha dificultado algunas tareas, como



es el caso del departamento de prensa. Las reuniones ya no se realizan con todo el personal, sino que se traslada una circular o mensaje a través de *WhatsApp*.

Según los entrevistados, estas medidas dieron como resultado que la comunicación entre el personal se viera afectada, existe el miedo a relacionarse con muchas personas en una sola área por prevención de contagio.

Ante esto, los trabajadores se han acostumbrado a esta modalidad, se han vuelto herméticos en su trabajo, oficina u actividades. No se ha trabajado en velar por el estado emocional de los colaboradores, las actitudes entre departamentos han cambiado debido al distanciamiento social y la disminución de personal que labora de manera presencial o la forma de trasladar la información.

No existe una comunicación certera ya que se ha dado oportunidad a la creación de rumores (relacionados a la pandemia) y esto tiene como resultado, un ambiente tenso cuando se identifica un caso positivo y no se informa de manera certera y respetuosa.

En situaciones de riesgo, las autoridades de la emisora dan inicio a un protocolo de bioseguridad. Este es activado si un colaborador resulta positivo a la enfermedad. Este consiste en la emisión de una circular y un boletín de prensa, desinfección de las áreas de trabajo, la instrucción de realizar hisopados a los colaboradores del departamento afectado y cuarentena preventiva en los hogares.

Según los entrevistados, la institución cuenta con una Comisión de Higiene, sin embargo, no se ha evidenciado alguna tarea o actividad realizada por dicha comisión.

1.17.2 Documentación

La documentación se compone desde la perspectiva disciplinaria que afecta al contenido, información, lenguaje, acumulación, tecnología, sociedad, lectura e interpretación (López Yepes, 1990).

Para realizar la fase de diagnóstico se revisaron los siguientes documentos que han permitido a la emisora cumplir con su objetivo principal.



- a) Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto 57-2008 Del Congreso de la República de Guatemala.
- b) Decreto Ley Número 433, Ley de Radiocomunicaciones.
- c) Acuerdo Gubernativo Número 311-2019, Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda. Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.
- d) Organigrama Funcional sugerido DGRTN. Acuerdo Gubernativo 311-2019.
- e) Acuerdo Gubernativo Número 65-2021 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Reformas al Acuerdo Gubernativo 150-2020, Disposiciones Reglamentarias para garantizar la salud publica derivado de la pandemia del Covid-19.
- f) Página oficial de Radio TGW. <https://radiotgw.gob.gt/>.
- g) Diagnóstico y estrategia de comunicación interna de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional (DGRTN) en el marco de la crisis de salud del COVID-19. Andrea Victoria Alvizures Escobar.
- h) Comunicación organizacional interna de radio TGW 107.3 FM. La Voz de Guatemala. Choch Xulú, C. E. (2011).
- I) Setenta años del radioteatro infantil "Martha Bolaños de Prado" en TGW. García Ruano, W. E. (2017).
- j) Propuesta de estrategia de comunicación institucional para la radio TGW, La Voz de Guatemala. Herrera Santos, K. G. (2008).
- k) Estudio de Contenido del Programa "Pinceladas Morenas" de TGW Radio Nacional y su aporte a la cultura guatemalteca. Rafael López, G. (2011).
- l) Estudio de Contenido del Programa de Radio Despacho Presidencial transmitido por TGW 107.3 FM. Sánchez Juárez, A. J. (2012).



1.17.3 Entrevistas a profundidad

Tal como lo señalan (Taylor, S. J., & Bogdan, R., 2008), citando a Benney y Hughes (1970) la entrevista es "la herramienta de excavar" favorita de los sociólogos. Para adquirir conocimientos sobre la vida social, los científicos sociales reposan en gran medida sobre relatos verbales.

Como parte del trabajo de diagnóstico, se realizaron entrevistas denominadas semiestructuradas, las cuales según se determina de antemano cual es la información relevante que se quiere conseguir.

Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas. (Pelález, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L., 2013)

Las entrevistas se realizaron de forma presencial, ya que se tuvo la oportunidad de acudir a las personas que se encuentran en puestos clave.

Se entrevistó al jefe de producción de la emisora, Héctor Mejía, quien expreso la necesidad de continuar con la implementación de medidas sanitarias de prevención de contagio de Covid-19 en las instalaciones de la DGRTN, ya que es de suma importancia proteger la salud de los colaboradores de la institución.

“La Radio TGW tenía el objetivo de brindar información de contenido a la audiencia, pero con relación a la pandemia, comenzamos a enfocarnos en este tipo de información. Promover la seguridad que se debe tener en el momento para apoyar todas las disposiciones del gobierno (...) ya no se permitió ingresar a personas, se realizaba todo a través de teléfono o los diferentes medios como zoom.” (Mejía, 2021)

En seguimiento a Covid-19, la epesista considero importante abordar estos temas con la persona encargada de trasladar la información enviada por parte del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, siendo Vanessa Molina, encargada de la jefatura de Recursos Humanos.



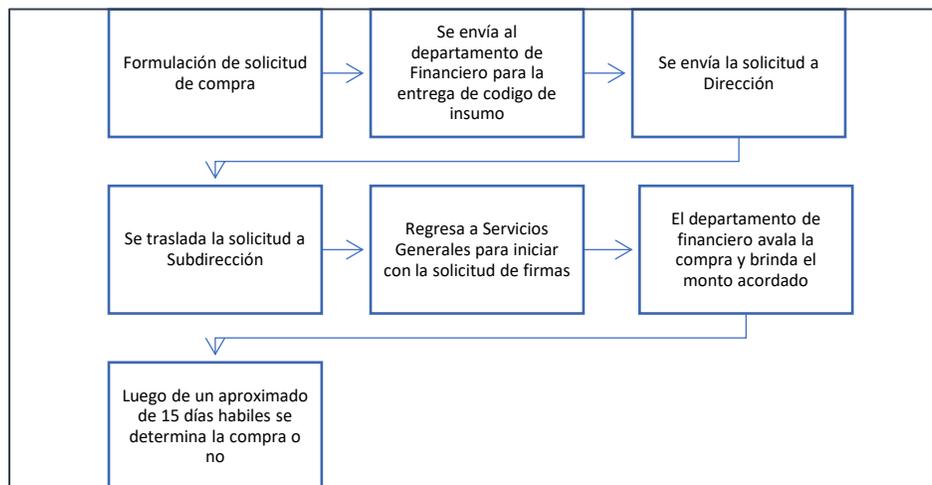
Molina explico que existe un proceso para el traslado de esta información desde la máxima autoridad de la cartera de Comunicaciones hasta los empleados de las diferentes áreas de la DGRTN.

Esperamos las instrucciones de la máxima autoridad del Ministerio, en referencia a eso se emite una circular u oficio, dependiendo el tema que se vaya a tratar con el personal. Es así como se traslada la información (Molina, 2021)

Molina indica que el departamento de Recursos Humanos trabajo con las jefaturas, tanto administrativas como técnicas. Se buscó al personal vulnerable contemplado en las disposiciones presidenciales de prevención de contagio y promover el teletrabajo, evitando presentarse en las instalaciones.

Por otra parte, el encargado del departamento de Servicios Generales, Marlon Ventura, durante la entrevista, expreso el proceso de adquisición de insumos como alcohol en gel, quedando de la siguiente manera:

Tabla 2: Proceso de adquisición de compra de insumos Covid-19



Fuente: elaboración propia



Según (Ventura, 2021) en cada solicitud se realiza un pedido de los insumos Covid-19 siguientes:

- a) 80 galones de gel
- b) Amonio cuaternario
- c) Alcohol líquido para diluir el alcohol en gel

Estos insumos son distribuidos entre los diferentes departamentos de la Dirección General para su uso como parte del plan de prevención de la enfermedad.

Por otro lado, el departamento que está más expuesto a un contagio de Covid-19 por la naturaleza de su trabajo, es el Departamento de Prensa. El Licenciado Hamid Velázquez, indicó que, desde su jefatura, busca proteger en mayor medida la salud de sus editores, coordinadores y reporteros.

Con el tiempo se abrió el país, también hubo opción de ampliar el número de personal por grupo, para trabajar de forma presencial y darle cobertura a las diferentes actividades y conferencias de prensa. La finalidad es evitar el contagio de Covid-19. Frecuentemente se lleva a cabo reuniones con las altas autoridades de la DGRTN, con el propósito de informar y ver qué se hace en dado caso se presente un contagio (Velazquez, 2021)

Actualmente, la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional cuenta con 65 trabajadores en planta central.

1.17.4 Encuestas

La encuesta es un método de investigación importante, la cual no deriva de que sea utilizada en estudios comerciales y de carácter político, sino de sus potenciales contribuciones al desarrollo del conocimiento propio de distintas ciencias sociales. (Grasso, 2006)

Sin embargo, para Hernández (2010) la encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.



Agrega que la encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realiza a las personas con el objetivo de obtener determinada información necesaria para la investigación a realizar. (Hernández, M.A; Cantin Garcia, S., Lopez Abejon, N. & Rodriguez Zazo, M., 2010).

Para la realización de este diagnóstico, la investigadora solicitó apoyo a la jefatura del departamento de Recursos Humanos y la aprobación de la Dirección General de Radio TGW, con el objetivo de tener el aval para difundir la encuesta.

La herramienta utilizada fue Formulario de *Google*. Esta herramienta permite la creación de encuestas fácil y rápidamente, ya que permiten planificar eventos, hacer preguntas a colaboradores, trabajadores o grupo objetivo determinado, recopilando diverso tipo de información de una manera simple y eficiente.

Para tener respaldo del apoyo por parte de las autoridades, se envió el *link* del formulario de *Google* a los jefes de departamentos, quienes mostraron total disposición de compartir con su personal a cargo.

Según la jefa del departamento de recursos humanos (Molina, 2021), en la sede central de DGRTN el universo consta de 65 personas. Los colaboradores, en seguimiento al Acuerdo Gubernativo Número 258-2020, el 30 de diciembre del 2020 y sus diferentes reformas, mantienen horarios diferenciados para evitar la aglomeración de personas dentro de la institución.

Para esta finalidad, la muestra se determinó con la implementación de la formula compartida por los supervisores del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, la cual mostro un resultado de 56 personas para muestra, mismos que fueron encuestados por la epesista.



Figura 4
Proporción

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN	
Total de la población (N)	65
<small>(Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)</small>	
Nivel de confianza o seguridad (1- α)	95%
Precisión (d)	5%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir)	50%
<small>(Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)</small>	
TAMAÑO MUESTRAL (n)	56
EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS	
Proporción esperada de pérdidas (R)	15%
MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	66

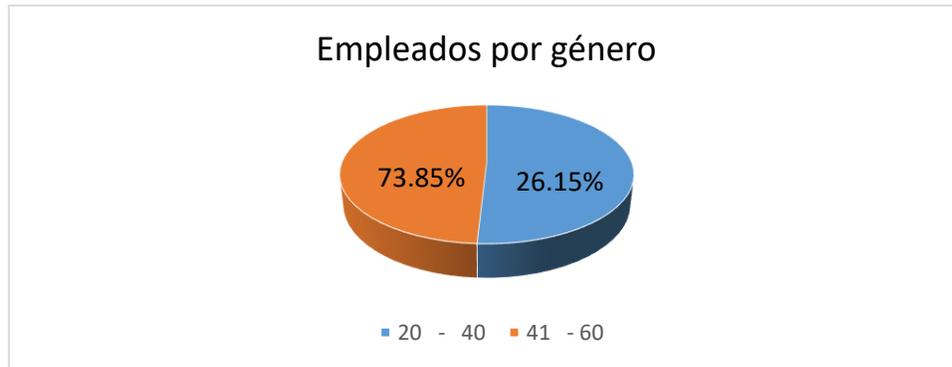
Fuente: Coordinación Ejercicio Profesional Supervisado

Según la jefa del departamento de Recursos Humanos, en la planta central de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional labora un total de 65 personas, por lo que fue importante determinar la muestra para realizar encuestas, siendo el resultado de la muestra 56 personas.



1.17 Interpretación de Resultados (gráficas)

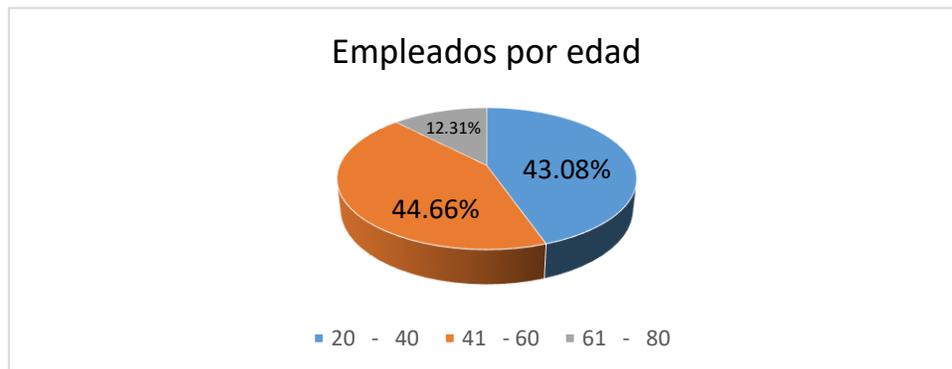
Figura 5



Hombres	Mujeres
48	17

En la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, trabaja un total de 65 personas, de ellas, según datos del departamento de Recursos Humanos, 48 son hombres y 17 mujeres.

Figura 6

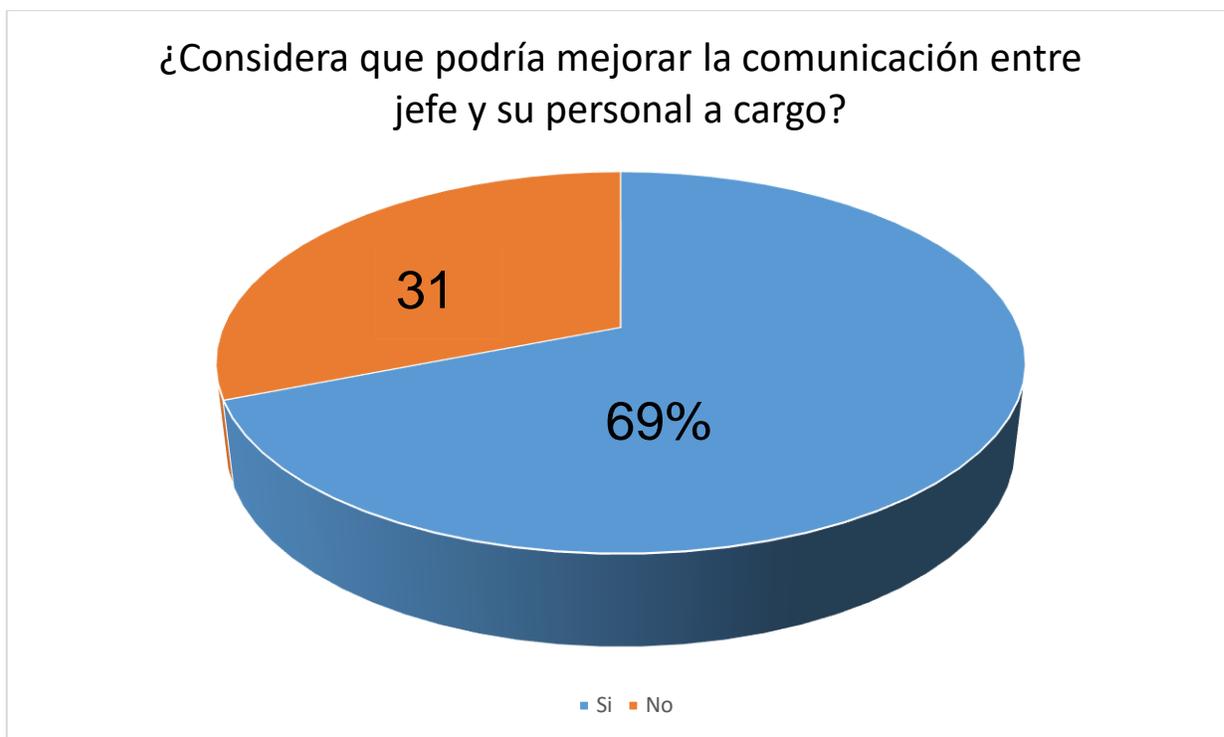


Edad		
20 - 40	41 - 60	61 - 80
29	28	8

En cuanto a la variante edad, la gráfica muestra que entre el rango de 20 a 40 años se tiene un total de 29 personas; entre 41 a 60 años se contabilizan 28 y de 61 a 80 años, trabaja un total de 8 personas.



Figura 7



Fuente: elaboración propia

Respuestas	Porcentaje	Cantidad
Si	69%	39
No	31%	17

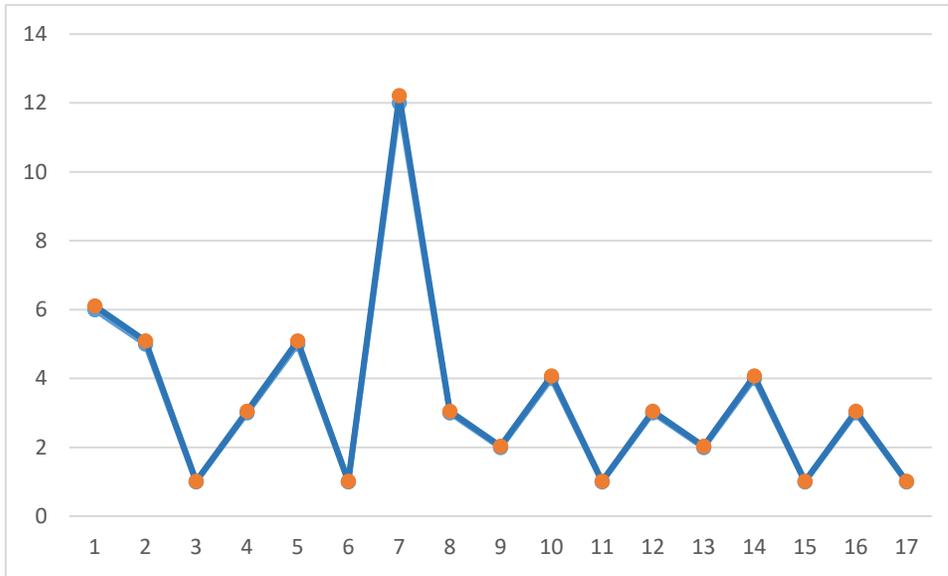
Durante la fase de diagnóstico es importante determinar cómo se encuentra la relación entre jefe-personal a cargo. La gráfica demuestra que 39 personas de 56 encuestadas creen que es posible mejorar la comunicación con el encargado del departamento, esto podría beneficiar a los empleados y crear un ambiente laboral estable.

Sin embargo, existen departamento en donde, según los encuestados, la relación entre jefe y empleado es óptima, por lo que no es necesario mejorar la comunicación.



Figura 8

¿Cómo considera que podría mejorar la comunicación con su jefe inmediato?



Fuente: elaboración propia

Actividades de integración	2	3.57%
Fomentar el dialogo	10	17.86%
Capacitación	2	3.57%
Comunicados internos	1	1.79%
Retroalimentación constante	1	1.79%
Confianza mutua	1	1.79%
Coordinar actividades con tiempo	1	1.79%
La comunicación es buena	9	16.07%
Estar bien informados	1	1.79%
Evaluaciones	2	3.57%
Comunicación directa	1	1.79%
Reuniones	10	17.86%
Evitando secretos y rumores	1	1.79%
Ser honesto con los empleados	2	3.57%
Informar con tiempo	2	3.57%
Trabajo en equipo	2	3.57%
Evitar exceso de papelería	1	1.79%

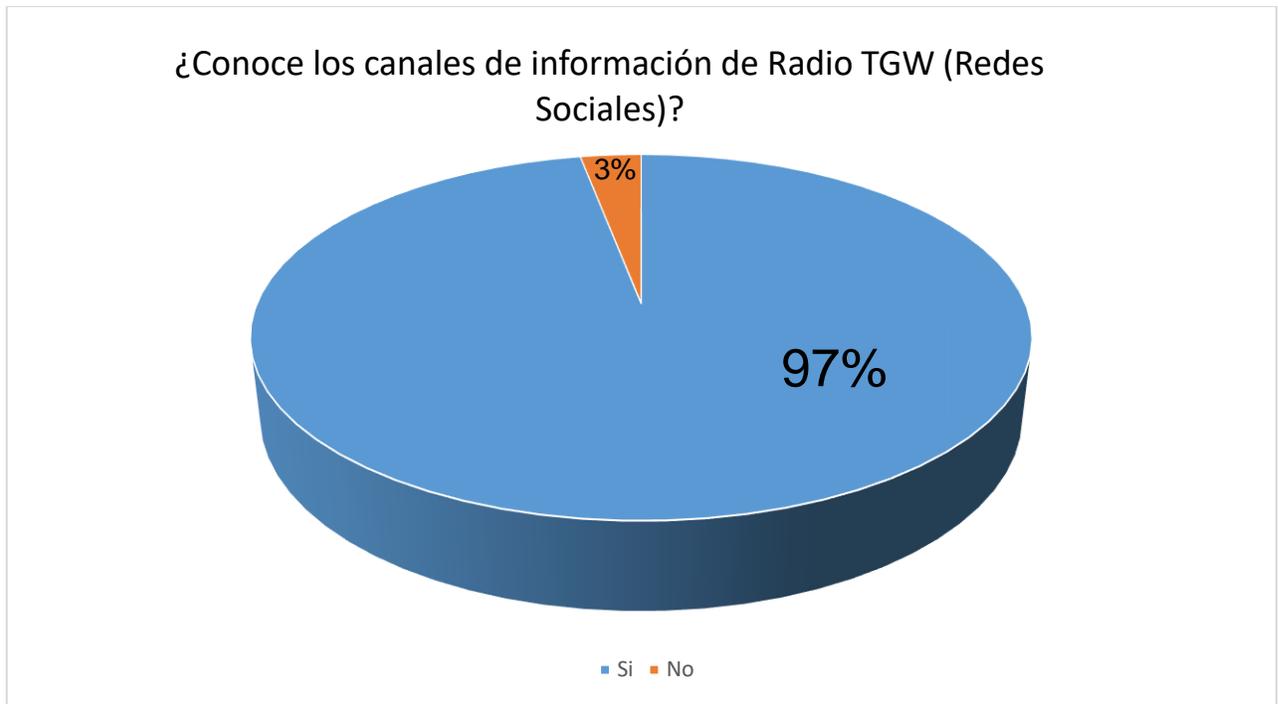


Como parte de la fase de diagnóstico, es importante conocer la opinión de los colaboradores para trabajar en mejorar esos aspectos. En este sentido, los encuestados opinan que se debe fomentar el dialogo, realizar reuniones de forma constante y actividades de integración.

Los resultados de la evaluación también demuestran que es importante darle seguimiento a una retroalimentación sobre la información que se comparte a través de los diferentes medios tanto tecnológicos como tradicionales.



Figura 9



Fuente: elaboración propia

Respuestas	Porcentaje	Cantidad
Si	97%	54
No	3%	2

Es importante que los empleados se sientan identificados con la empresa, sentirse parte de ella y tener un clima laboral estable. También se debe tomar en cuenta la importancia de conocer las redes sociales de la DGRTN –Radio TGW- tales como *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* y la página oficial de la emisora radiotgw.gob.gt.

Esto podría ser parte de las herramientas utilizadas para convocar, aumentar y crear estrategias que permitan crear una comunicación más eficaz y dar a conocer las actualizaciones de las medidas de prevención de contagio de covid-19 así como las actualizaciones y reformas aplicadas a nivel nacional.



Figura 10



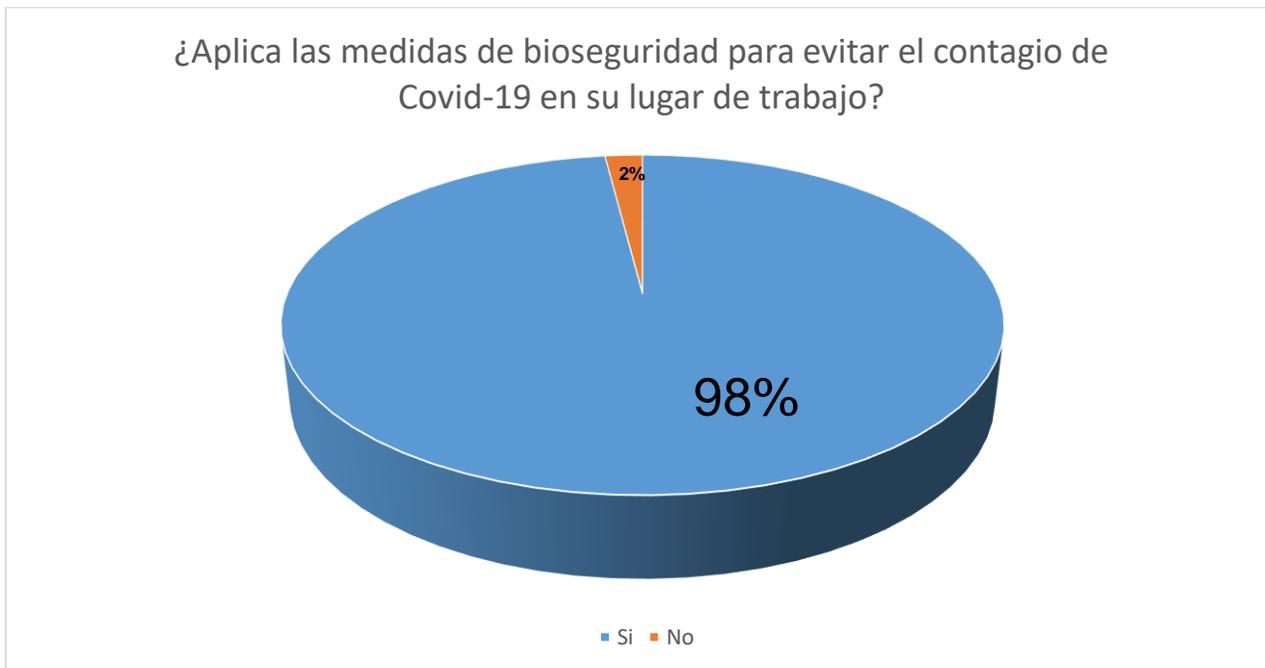
Fuente: elaboración propia

Respuestas	Porcentaje	Cantidad
Si	100%	56
No	0%	0

Ante la pandemia del coronavirus Covid-19, todos los empleados de la planta central de DGRTN demostraron a través de la encuesta que conocen las medidas de bioseguridad y prevención de contagio de la enfermedad. Esto ha tenido como resultado que se haya registrado pocos casos positivos dentro de la institución. Esto significa una respuesta positiva debido a que conocen la importancia del uso correcto de la mascarilla, aplicación de alcohol en gel y respetar el aforo.



Figura 11



Fuente: elaboración propia

Respuestas	Porcentaje	Cantidad
Si	98%	55
No	2%	1

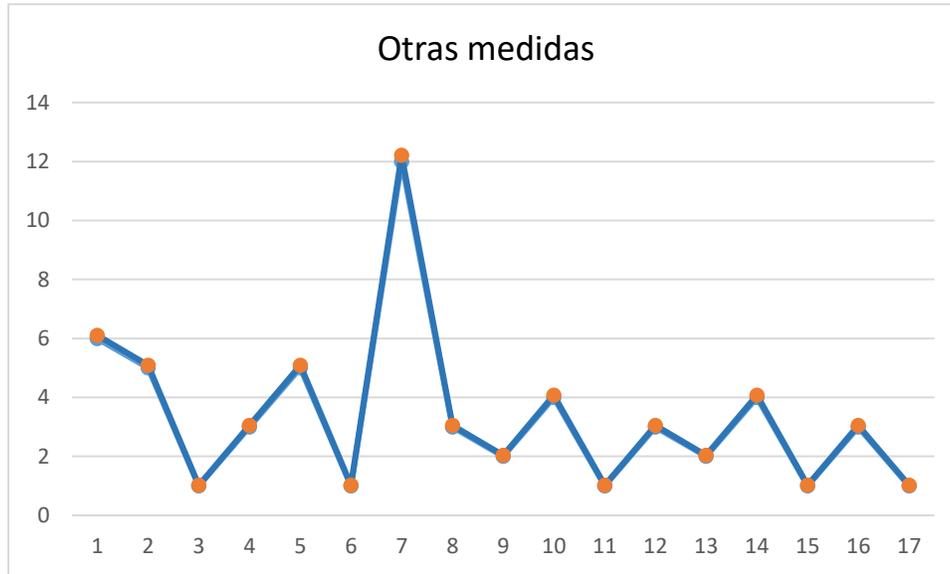
El Gobierno de Guatemala a través del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social implementa medidas sanitarias de prevención de contagio, sin embargo, es tarea y responsabilidad de los guatemaltecos darles cumplimiento a estas normas sanitarias.

En este sentido, los trabajadores de la DGRTN en un 98% indica que si aplica y respeta las medidas sanitarias de prevención de contagio. Por otro lado, existen excepciones dentro de cualquier empresa, tal es el caso de la emisora. Dicha encuesta demostró que 1 persona no cumple con estas acciones.



Figura 12

Si su respuesta anterior fue "Sí" ¿Qué otra medida puede implementar la institución que complementen las establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social?



Fuente: elaboración propia

Teletrabajo	9	16.70%
Careta obligatoria	1	1.79%
Papel para manos	1	1.79%
Charlas informativas	4	7.14%
Desinfección continua (oficinas)	9	16.07%
Respetar aforo y establecer turnos	9	16.07%
Suministrar equipo de protección	4	7.14%
Enfermería interna	1	1.79%
Revisiones de salud periódicas	3	5.36%
Desinfección al ingreso	1	1.79%
Reforzar medidas ya existentes	3	5.36%
Colocar pantallas transparentes	1	1.79%
Hacer hisopados a trabajadores	1	1.79%
Mejorar controles al ingreso	2	3.57%
Prohibir visitantes	1	1.79%
Ninguna	4	7.14%



Dentro de la encuesta se trabajaron preguntas abiertas. Esto daba la opción a los encuestados opinar respecto a qué medidas podría implementar la DGRTN para proteger la salud además de las ya implementadas por el Gobierno Central.

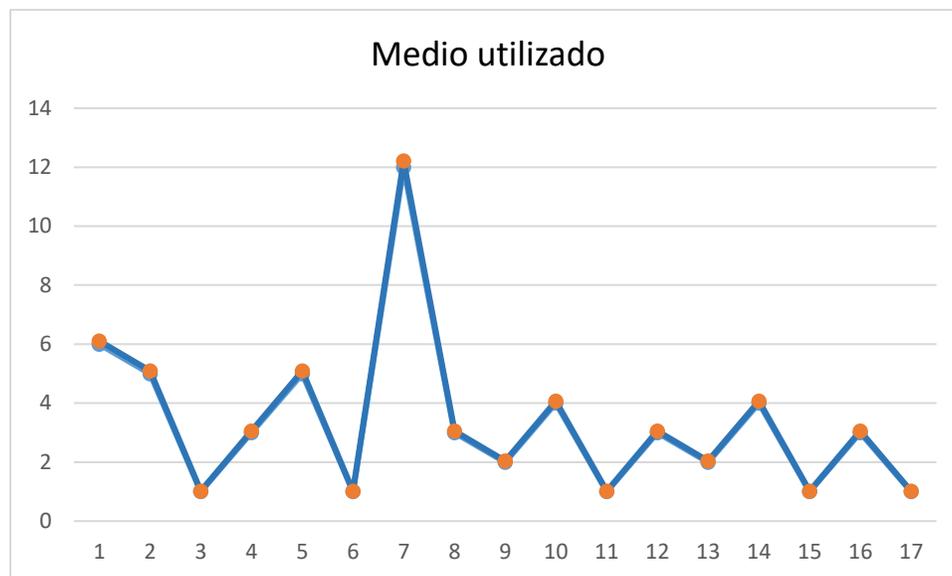
Según los resultados, los encuestados coinciden en ciertas opiniones siendo las tres principales:

- a) Promoción del Teletrabajo
- b) Desinfección continua en la oficina
- c) Respetar aforo y establecer turnos



Figura 13

¿A través de qué medios se informa sobre el avance y modificaciones de las medidas de prevención de contagio de Covid-19?



Fuente: elaboración propia

Reuniones	1	1.79%
Fuentes oficiales	5	8.93%
Circulares	3	5.36%
Ministerio de Salud	3	5.36%
Radio	15	26.79%
Noticias	10	17.86%
Facebook	1	1.79%
Internet	2	3.57%
Computadora	1	1.79%
Medios digitales	1	1.79%
Monitoreo de uso de alcohol y mascarilla	1	1.79%
TV	16	28.57%
Artículos científicos	1	1.79%
Redes Sociales	27	48.21%
Medios escritos	1	1.79%
Entrevistas	1	1.79%
WhatsApp	1	1.79%



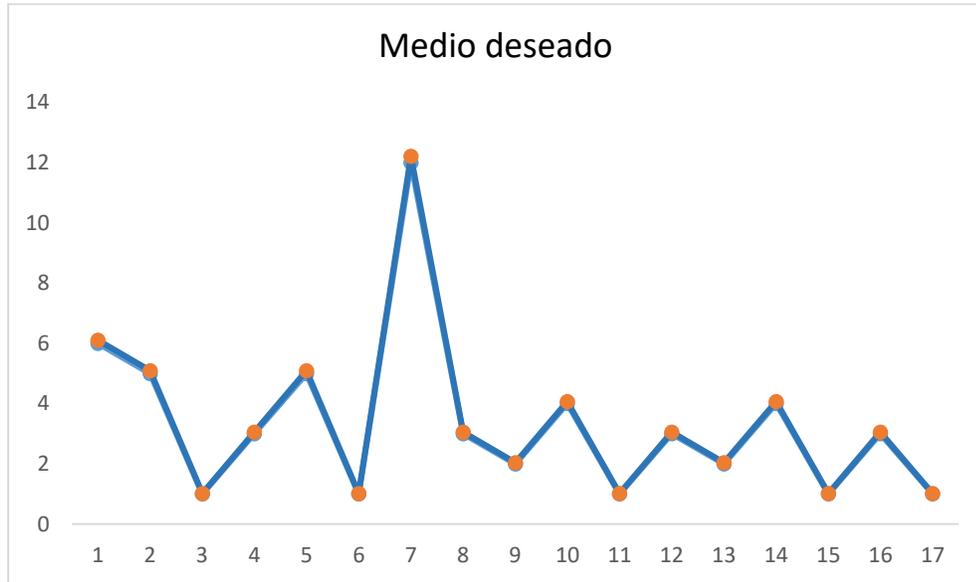
Ya que las autoridades de Guatemala realizan reformas y actualizaciones de la información relacionada a Covid-19, el personal de la DGRTN expone que, gracias a los diferentes medios de comunicación, conocen las estas actualizaciones, siendo los principales medios:

- a) Redes Sociales
- b) Televisión
- c) Radio



Figura 14

¿A través de que formas le gustaría informarse sobre la actualización de medidas preventivas y temas relacionados a Covid-19?



Fuente: elaboración propia

Afiches	1	1.79%
Capacitación	5	8.93%
Boletines	3	5.36%
Aplicaciones	1	1.79%
Medios digitales	2	3.57%
Radio	4	7.14%
TV	2	3.57%
Correo electrónico	5	8.93%
Entidades serias y confiables	1	1.79%
Facebook	2	3.57%
Instagram	1	1.79%
Infografías	1	1.79%
Mensaje de texto	3	5.36%
WhatsApp	3	5.36%
Medios escritos	1	1.79%
Noticias	25	44.64%
Redes sociales	1	1.79%
Twitter	3	5.36%

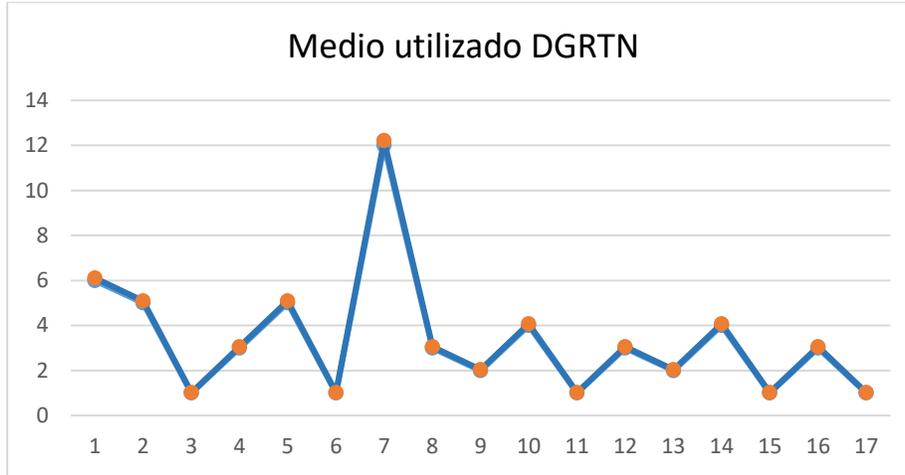


Redes Sociales, correo electrónico y radio fueron las opiniones con más porcentaje expresado por los empleados de la DGRTN, esto quiere decir que se debe trabajar en estas herramientas para tener una comunicación viable y confiable tanto entre jefaturas como los empleados de los diferentes departamentos



Figura 15

¿Cómo le gustaría que la DGRTN le informe sobre las medidas de prevención de contagio de Covid-19?



Fuente: elaboración propia

WhatsApp	6	10.70%
Correo electrónico	5	8.93%
Página oficial	1	1.76%
Memos	3	5.36%
Circulares	5	8.93%
Medios digitales	1	1.79%
Llamadas	12	21.34%
Mensaje de texto	3	5.36%
Boletines	2	3.57%
Reuniones	4	7.14%
Espacios informativos	1	1.79%
Charlas informativas	3	5.36%
Radio	2	3.57%
Afiches	4	7.14%
Capacitaciones	1	1.79%
Todos los medios posibles	3	5.36%
Medios escritos	1	1.79%
Infografías	1	1.79%
Facebook	1	1.79%
Twitter	2	3.57%
Instagram	2	3.57%
Publicidad	2	3.57%
Ninguna	1	1.79%

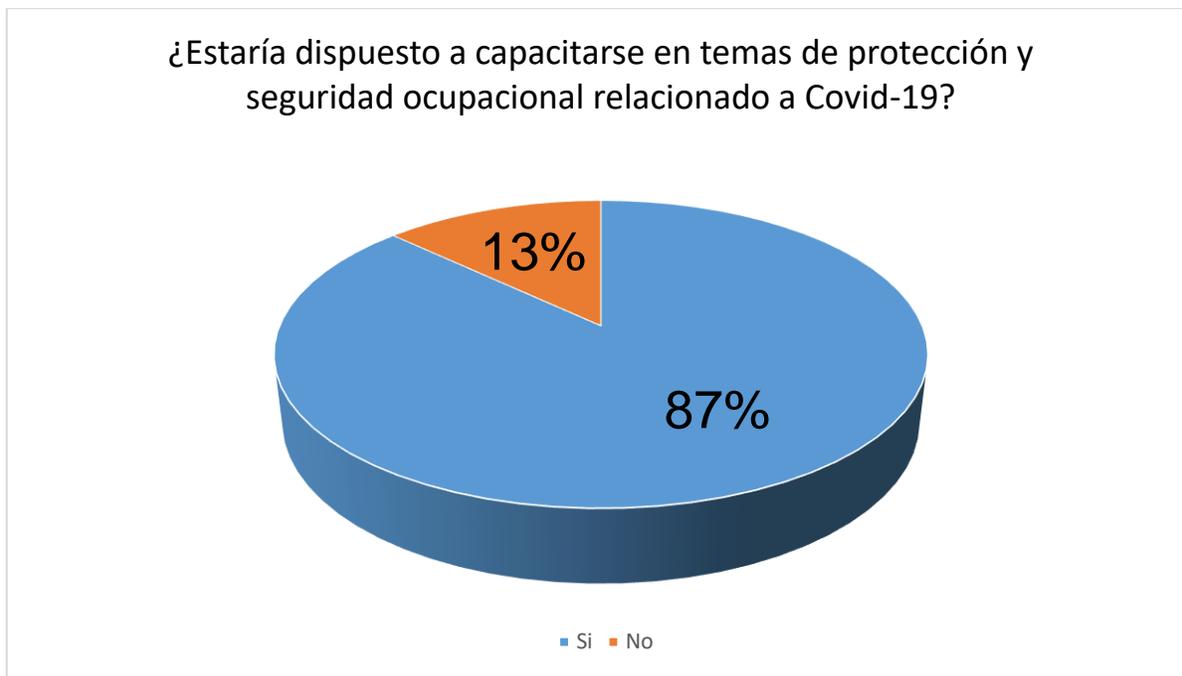


Pese a trabajar en un medio de comunicación oficial, los trabajadores de la emisora consideran importante, según los resultados de la encuesta realizada a todo el personal, que se debe ampliar la comunicación por parte de las autoridades.

Se debe tomar en cuenta las necesidades de los empleados, ya que, según los datos proporcionados, desean recibir información a través de redes sociales, *WhatsApp*, correo electrónico y circular, ya que está demostrado en esta gráfica que son los medios con mayor porcentaje de mención.



Figura 16



Fuente: elaboración propia

Respuestas	Porcentaje	Cantidad
Si	87%	49
No	13%	7

Por su naturaleza, la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional –Radio TGW-, es factible crear alianzas estratégicas que permitan a los colaboradores de la institución, recibir diversas capacitaciones para ampliar los conocimientos en cuanto a cómo accionar ante una situación como lo es la pandemia del Covid-19, medidas de higiene y seguridad ocupacional, protocolo de protección ante un caso positivo, entre otros.



1.19 FODA

La matriz FODA, se considera un instrumento o herramienta viable para realizar un análisis organizacional en relación a los factores o detalles que pueden determinar el éxito de las metas propuestas.

Esta herramienta llamada FODA o *SWOT* por sus siglas en inglés, trata de presentar las fortalezas y las debilidades de los recursos de una empresa, así como las oportunidades y amenazas externas de la misma.

(Talancón, 2007) Citando a Thompson y Strikland (1998) exponen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, equivalentes a las oportunidades y amenazas.

Los aspectos identificados como fortalezas son los recursos considerados valiosos para la empresa, así como las capacidades competitivas de la organización. Aunado a esto, la debilidad se define como un factor que hace vulnerable a la institución, considerando también una debilidad las actividades que realiza la organización de forma deficiente.

Las claves para realizar un buen análisis FODA y sacar el mejor provecho del mismo están en un análisis claro y honesto de la situación interna de la empresa o proyecto para determinar fortalezas y debilidades; así como en un buen estudio del entorno en que se desarrolla la institución, el cual permitirá anticipar ya sea para aprovechar las oportunidades o contener las amenazas que el entorno representan.

En cuanto a las debilidades, también denominadas deficiencia competitiva, es algo de lo que la empresa carece o realiza mal en comparación con otras instituciones, colocándola en desventaja en el mercado.



Finalizada la búsqueda de las fortalezas y debilidades, se debe realizar la evaluación de ambos aspectos. Aplicado a la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional – Radio TGW- el FODA queda de la siguiente manera:

Tabla 3: descripción de FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Es considerado como medio oficial en las coberturas periodísticas. - Cuentan con una comisión de higiene, la misma surgió ante la pandemia del Covid-19. - El personal tiene buena comunicación dentro de sus grupos de trabajos. - 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con total apoyo del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda y de su titular, Javier Maldonado. - Cuentan con la disposición de fortalecer las capacidades para la prevención de contagio de Covid-19 - Excelentes relaciones públicas con diferentes entidades tanto públicas como privadas. - Se tiene contemplada la instalación de 12 repetidoras (antenas de transmisión) para aumentar la cobertura radial. - Para el traslado de información se utilizan redes sociales como <i>WhatsApp</i> y <i>Facebook</i>.

Fuente: elaboración propia



DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">- La comunicación entre jefe – empleado puede mejorar.- La comunicación entre los colaboradores se vio afectada por el distanciamiento social y el teletrabajo.- No se ha realizado capacitaciones sobre herramientas para ser utilizadas en el teletrabajo.- Información entre departamentos no es eficaz.- Debido a la pandemia, no se realizan actividades de convivencia entre el personal.- En ocasiones, la información oficial se traslada solamente a través de grupos de <i>WhatsApp</i>.- Puede darse la creación de rumores entre el personal- El personal de cada departamento se ha vuelto hermético	<ul style="list-style-type: none">- Cuentan con un presupuesto establecido para gastos de funcionamiento y la creación de proyectos por parte del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.- Según los entrevistados, se debe fortalecer la comunicación entre departamentos- Debido a su naturaleza, algunos departamentos deben realizar su trabajo de manera presencial.- Los reporteros están expuestos a contagiarse de covid-19 debido a que asisten a coberturas periodísticas.

Fuente: elaboración propia



1.20 Problemas detectados

Luego de realizar cuestionarios en los diferentes departamentos que conforman la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, el personal ha expresado a través de entrevistas, observación y análisis que se debe trabajar en mejorar la comunicación entre los trabajadores de la institución, ya que la misma se vio afectada por las medidas implementadas ante la pandemia del Covid-19.

Los empleados de la sede central de DRGTN agregan la importancia de crear vías de comunicación entre jefaturas de forma eficiente, esto a pesar que cuentan con herramientas tecnológicas como grupos de *WhatsApp*, correo y redes sociales.

Siendo un medio de comunicación que cuenta con 65 personas laborando en las instalaciones ubicadas en la zona 1 de la ciudad capital, se ha determinado que se necesita aumentar las capacidades de los trabajadores, principalmente a los jefes de departamentos para que estos, a su vez, trasladen la información de forma eficaz y sin ruidos a los empleados a su cargo.

Además, no se trabaja en resolver dudas sobre las disposiciones o las acciones que se toman en las instalaciones de la DRGTN. Sin embargo, los empleados están dispuestos a colaborar en ampliar las vías de comunicación para mejorar el clima laboral y así lograr las metas establecidas para cada jefatura, colaborando entre sí.

1.21 Planteamiento de problema comunicacional

¿Es la implementación de medidas de prevención de Covid-19 la causa de la deficiente comunicación entre el personal de la DGRTN?

Según los entrevistados, la comunicación entre el personal que labora en los diferentes departamentos que conforman la DGRTN se vio afectada. En la institución no existe una comunicación eficaz entre departamentos luego de implementar las medidas de prevención de contagio.



Se ha detectado la necesidad de mejorar el clima laboral y crear un ambiente estable. Además, se ha expresado la necesidad de capacitarse en nuevos temas relacionados al Covid-19, aumentar las acciones ya implementadas y fortalecer el clima laboral estable pese a la pandemia.

1.22 Indicadores de éxito

Por la naturaleza de la institución y siendo un medio de comunicación estatal, la DRGTN – Radio TGW-, cuenta con relaciones públicas muy estrechas con los diferentes ministerios del Gabinete de Gobierno, sector privado e instituciones no gubernamentales.

A través de este trabajo de diagnóstico se determinó la posibilidad de crear alianzas estratégicas con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, hospitales nacionales, así como con la Gremial de Salud y Seguridad Ocupacional, la cual está adscrita a Cámara de Industria de Guatemala.

Radio TGW cuenta con las herramientas necesarias para crear proyectos audiovisuales y creación de contenido, ya que tienen departamento de Producción y Redes Sociales.

La institución estuvo dispuesta a ser parte de actividades que aumenten las capacidades laborales y de cuidado a la salud. Además, se cuenta con el apoyo de las diferentes jefaturas de la emisora para mejorar la calidad de comunicación entre jefes y su personal a cargo.

Gracias al trabajo del departamento de Prensa, se tiene información verídica y de fácil acceso a las actualizaciones del Tablero de Alerta o Semáforo Covid-19, las medidas de bioseguridad y los cambios que pueden ocurrir de forma institucional, lo que servirá como herramienta para adaptar las actividades y proteger la salud de los empleados.

1.23 Proyecto a desarrollar

Plan de comunicación interna de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional DGRTN – Radio TGW- y su adaptación a la nueva normalidad ante la Covid-19.



Capítulo 2

2. Plan Estratégico de Comunicación

Cada empresa o institución cuenta con una serie de objetivos claros que permitan mejorar la imagen pública o alcanzar las metas establecidas para cada área. Según (Martín, 2011), sobre los objetivos de la empresa se debe contar con herramientas estratégicas de gestión, como la comunicación interna y externa.

Trabajando sobre esta regla, se logra que todas las actividades o trabajos sean rentables y eficientes, ya que, dominando las herramientas, se conseguirá una adecuada organización, al mismo tiempo que se involucra y motiva a su personal, público y grupos de interés.

Entendemos que un Plan Estratégico de Comunicación es un instrumento de previsión de actuaciones para un tiempo determinado, que recoge las acciones de comunicación que debe desarrollar la empresa para conseguir unos objetivos previamente fijados.

La comunicación estratégica es una interactividad, una tarea multidisciplinaria que pretende trabajar con una empresa en una determinada situación y con una proyección específica. (Scheinsohn, D & Saroka, R. H, 2000).

Esto implica un programa de intervención coordinado en cuatro niveles: estratégico, logístico, táctico y técnico, por lo que la empresa posee un conjunto de recursos significantes, que en sus públicos causan diversas impresiones, suscitando determinada lectura. Mediante una adecuada intervención sobre el primer término, es posible incidir positivamente en el segundo.

2.1 Descripción técnica del Plan Estratégico de Comunicación

Con el objetivo de mejorar la comunicación entre los colaboradores de los diferentes departamentos y jefaturas que conforman la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional -Radio TGW- y respetando las medidas de prevención de contagio de coronavirus Covid-19, se presenta una estrategia que permita volver a conectar a las personas de manera comunicacional, despertando el interés.



Luego de realizar un trabajo de diagnóstico de comunicación en la institución, se determinó que la relación comunicacional entre el personal se ha vuelto hermética luego de la implementación de las medidas de prevención de contagio como lo era el distanciamiento social y el teletrabajo.

Es por ello que la estrategia pretende beneficiar y fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la emisora. Ya que, debido a la pandemia, las actitudes de los empleados se vieron afectada en su conducta y actitud, es importante trabajar en regresar a un clima laboral estable y crear vínculos entre ellos.

Es por eso que se propone crear material audiovisual que se describe a continuación:

- a) Creación de videos en donde los protagonistas son los colaboradores de la DGRTN en su sede central en la zona 1 de la ciudad capital.
- b) Los videos consistirán en pequeñas entrevistas para dar a conocer los intereses y “talentos ocultos” de los empleados.
- c) Esto permitirá despertar el interés por las actividades alternas al ámbito laboral de los trabajadores, siempre sobre los límites personales y emocionales que los empleados permitan.
- d) Trabajar de la mano con el departamento de redes sociales para la producción de los clips, los cuales tendrán una duración máxima de 1 minuto.
- e) Estos videos deben ser adaptados al formato que solicitan las diferentes redes sociales, en este caso será utilizada la red social *Tik Tok*, ya que la cuenta oficial de la DGRTN ha sido creada en el mes de junio, dando una oportunidad a ampliar el alcance.



- f) Este material será publicado martes y jueves, esto permitirá conocer dos historias a la semana.

Además de la creación de material audiovisual para la red social *Tik Tok*, se tiene contemplada contar con el apoyo de instituciones como la Gremial de Salud y Seguridad Ocupacional, la cual está adscrita a Cámara de Industria de Guatemala.

Entre la planificación de estas actividades, se solicitará apoyo a las autoridades de esta gremial para brindar capacitaciones a los representantes de las diferentes jefaturas de la DGRTN en su sede central, mejorando las diferentes acciones y medidas de protección a la salud de los empleados y fortalecer el clima laboral.

En el marco de este trabajo, se realizará una capacitación por parte de profesionales de la salud del Hospital General San Juan de Dios. Con esta actividad se pretende concienciar sobre las medidas de protección de covid-19, las cuales son necesarias dentro del área de trabajo de cada empleado.

Dentro de la agenda, también se realizará un taller con un profesional de la psicología, quien labora en la DGRTN. La finalidad de este taller es mejorar la salud mental y el ambiente laboral entre el personal, lo que permitirá alcanzar las metas establecidas de manera profesional y laboral para cada departamento.

2.2 Misión

Fortalecer la comunicación interdepartamental utilizando herramientas digitales y apoyo institucional alterno a la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, cumpliendo con las medidas sanitarias de prevención de contagio de Covid-19.

2.3 Visión

Que la comunicación alcance efectividad, entre los colaboradores de la Dirección General en las diferentes áreas que la conforman, lo que permitirá tener un clima laboral estable pese a las limitaciones por Covid-19.



2.4 Elementos comunicacionales

Permanentemente los seres humanos nos mantenemos en comunicación, desde que nacemos, comenzamos con una serie de gestos y acciones que permite transmitir un mensaje.

Etimológicamente, comunicar viene del latín *comunis* que significa “poner en común”, por lo que existe comunicación en todo el mundo, ya que las personas interactúan y se influyen en su forma de ser, actuar o ver el mundo.

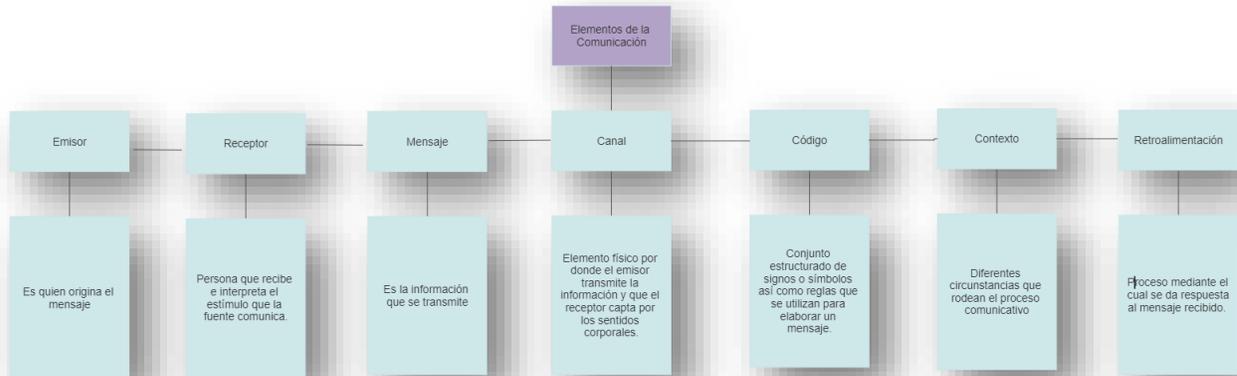
Para aplicar el concepto de comunicación, es necesario contar con varios elementos básicos que la complementan, siendo estas:

- a) Emisor: es quien origina el mensaje. Busca dentro de su repertorio para que sea entendido. El emisor tiene la responsabilidad de establecer el código que será utilizado y determinar los canales para transmitirlo.
- b) Receptor: Persona que recibe e interpreta el estímulo que la fuente comunica. Decodifica el mensaje y busca un significado.
- c) Mensaje: es la información que se transmite. Cualquier forma de expresión puede ser considerada (oral, escrita, expresión facial). Esto es creado por la fuente (emisor) y se envía al receptor a través de diferentes canales.
- d) Canal: elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Este es un vehículo o soporte que permite el envío de un mensaje.
- e) Código: es el conjunto estructurado de signos o símbolos, así como reglas que se utilizan para elaborar un mensaje. Cualquier señal, responde a una determinación de convencionalismos o reglas que comparten el emisor y el receptor. Los idiomas son los códigos más efectivos y estructurados.
- f) Contexto: son las diferentes circunstancias que rodean el proceso comunicativo. Es un entorno que exige cierto comportamiento de comunicación verbal y no verbal para su efectividad.



- g) Retroalimentación: proceso mediante el cual se da respuesta al mensaje recibido. Este puede ser una realidad concreta que existe objetivamente.

Tabla 4: elementos de la comunicación



Fuente: elaboración propia

Dentro del plan de trabajo se contempla mejorar la comunicación interna (comunicación entre los empleados de los diferentes departamentos) de la DGRTN en su sede en zona 1.

La comunicación interna es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica. (Brandolin, 2008). Es la comunicación dirigida específicamente al público interno, al personal de una empresa, a todos sus integrantes y que surge para generar un entorno productivo y participativo.

Por otro lado, la comunicación interna tiene sus técnicas y teorías están arraigadas a la ética de cada uno de los integrantes de una institución. Este tipo de comunicación es la gran herramienta y a la vez el contenido de los estilos de dirección que caracterizan a una empresa.

La comunicación interna radica en un departamento fundamental de cualquier empresa, es considerada dentro de los recursos humanos, ya que puede



considerarse como uno de los mejores testimonios de los beneficios que han sido implementados por la gestión.

Esta comunicación permite alcanzar en orden los objetivos corporativos y culturales, así como las diversas organizaciones, funciones, estrategias y comportamientos de la empresa, siendo un objetivo único, aumentar los beneficios de todos los empleados.

Para poder trabajar en la comunicación interna de la dirección general es importante conocer los elementos que se presentan a continuación:

- a) Comunicación descendente: es aquella que proviene de grupos organizacionales o de niveles altos de la jerarquía y es destinada a los grupos inferiores. Este tipo de comunicación incluye a los encargados o jefes de áreas. Es una comunicación unidireccional en la mayoría de los casos.
- b) Comunicación Horizontal: esta comunicación se da entre pares o entre colegas de un mismo grupo de trabajo o que se encuentren en el mismo nivel jerárquico.
- c) Comunicación ascendente: esta se realiza desde los niveles bajos hacia los niveles altos de la jerarquía. Funciona como una retroalimentación de los mensajes transmitidos durante la comunicación descendente. También es utilizada para brindar ideas, compartir sugerencias o proponer proyectos.

En cuanto a los canales de comunicación, las utilizadas durante la implementación de la estrategia de comunicación permitirán dinamizar las actividades que buscan mejorar el clima laboral en la dirección general.

Entre los canales a utilizar se encuentran:

- a) Circulares: documento impreso que se utiliza en las empresas para comunicar noticias, información o un evento actual, que pueda resultar de interés para los empleados.



- b) Mensajes a través de la red social *WhatsApp*: Las redes sociales permiten comunicarse a cualquier hora del día con cualquier persona con diferentes finalidades, desde el ámbito profesional hasta ocio. (Ramirez, 2014)

La comunicación externa será representada a través de la publicación de videos o clips en la red social *Tik Tok*, ya que esta es de carácter público. Para (Blandón, M., & Blandón, J., 2020), la comunicación externa reside en proyectar, promover y reforzar la imagen de la organización, dando a conocer la organización a los demás.

Canales de comunicación externa:

- a) Videos: Las claves de una alta recordación son entre otras, brevedad y dinamismo, el impacto de un audiovisual es difícilmente superado por otros medios.

Pandemia covid-19 y la comunicación

A partir de diversos conocimientos de toda comunicación, es necesario entender, que una buena comunicación es clave para las relaciones personales, mismas que ayudan en situaciones de índole institucional.

En este sentido, en el marco de la pandemia de la covid-19, el Ministerio de salud pública y asistencia social, implementó medidas que permitan proteger la salud de los guatemaltecos, entre ellas:

- a) Uso correcto de mascarillas
- b) Lavado constante de manos
- c) Uso de alcohol en gel
- d) Respetar el distanciamiento social

Este último inciso, provocó en las personas adoptaran un proceso de comunicación con otras personas, la relación diaria de convivencia, ya sea positiva o negativa, dentro de la institución y la creación de necesidades y maneras de pensar.



La comunicación es primordial para todas las relaciones humanas, más aún la comunicación interpersonal que es la que juega el papel fundamental para el desarrollo de las personas dentro de un ámbito institucional.

2.5 Alcances y límites de la estrategia

Alcances:

- a) - Personal de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional –Radio TGW- en su sede central, zona 1 de la ciudad.
- b) A futuros empleados de la dirección general
- c) A futuros estudiantes que se interesen en el tema
- d) A la Institución como tal, ya que permitirá fortalecer los conocimientos sobre su personal.
- e) Público en general que siga la cuenta oficial de *Tik Tok* de la DGRTN.

Limites:

- a) El tiempo será limitado por la naturaleza del Ejercicio Profesional Supervisado.
- b) Debido a las medidas de prevención de contagio de Covid-19, se evitará a realizar actividades con un grupo grande de personas.
- c) Coordinar los horarios para las capacitaciones y la grabación de videos con el personal.



2.6 Metodología para la aplicación de la estrategia comunicacional

La metodología está conformada por procedimientos o métodos para la construcción de la evidencia empírica. (Boron, 2005).

Esta se apoya en los paradigmas y su función en la investigación es discutir los fundamentos epistemológicos del conocimiento. Específicamente reflexiona acerca del papel de los valores, ideas, teoría y evidencia empírica.

En esta ocasión se ha determinado que se utilizará una metodología descriptiva con enfoque mixto. La metodología descriptiva busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Sampieri, H., Fernández, C., & Baptista, L. , 2014)

También se debe considerar como una investigación diagnóstica, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de ese nivel. Consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

En cuanto al enfoque, se implementará un enfoque mixto. Este tipo de investigación permite utilizar técnicas de los enfoques cualitativos y cuantitativos.

Para (Ortega, 2018) citando a Hernández, Fernández y Batista (2010) la investigación mixta no tiene como meta reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

El enfoque mixto busca responder a un problema de investigación desde un diseño concurrente, secuencial, de conversión o de integración según sean los logros planteados.

2.6.1 Objetivo general

Fortalecer la comunicación entre el personal que labora en los diferentes departamentos de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional.



2.6.2 Objetivo específico

- a) Establecer procesos de comunicación entre los empleados, a través de los canales adecuados y tecnológicos que permitan respetar las medidas de prevención de Covid-19.
- b) Facilitar la circulación e intercambio de información, permitiendo conectar a las personas a través de sus intereses.
- c) Motivar la labor de los empleados de la DGRTN, mejorando el clima laboral y la productividad.



2.6.3 Acciones para conseguir los objetivos

Tabla 5: Propuesta No. 1 Creación de contenido para la plataforma digital <i>Tik Tok</i>	
Problema	Poca comunicación entre los colaboradores entre departamentos.
Producto	Video con duración de 1 minuto en donde se dará a conocer datos curiosos de los colaboradores presentados por ellos mismos.
Objetivo	Conectar de forma comunicacional a los empleados y mejorar el clima laboral, reconociendo los intereses de los demás.
Público Objetivo	Colaboradores de la DGRTN y público en general
Canal de difusión	A través de la cuenta oficial de Tik Tok de Radio TGW, se publicará el material audiovisual.

Contenido de audiovisuales		
No.	Participante	Tema
1	Hamid Velásquez	Presentación de Noticiero TGW
2	Enrique González	Habilidad para leer una nota deportiva
3	William Padilla	Locución para programa musical
4	Axel Gómez	Habilidades con marimba
5	Rodrigo Martínez	Caracterización de su personaje “El Chicote”
6	Otto Soberanis	Conocimiento sobre música
7	Fernando López	Habilidades en la locución
8	Carlos Rucar	Habilidades en la locución
9	Walter Laínez	Habilidades en la locución
10	Carlos de Triana	Aniversario TGW



Tabla 6: Propuesta No. 2
Capacitación en cuidados a la salud

Problema	Descuidos en la implementación de medidas de prevención de contagio lo que da como resultado temor.
Producto	Capacitación por parte del Dr. Erwin Calgua, Epidemiólogo del Hospital General San Juan de Dios.
Objetivo	Fortalecer las capacidades del personal de la DGRTN en cuanto a medidas de prevención de Covid-19 y crear un ambiente laboral protegido y estable.
Público Objetivo	Personal de la DGRTN sede zona 1
Tema	Recomendaciones y tratamiento de pacientes Covid-19 e información sobre vacunación contra la enfermedad.
Canal de difusión	Reunión presencial (se respetarán las medidas de prevención de contagio).



Tabla 7: Propuesta No.3

Taller con profesional de psicología

Problema	Poca atención por parte de los empleados en su salud mental y emocional.
Producto	Capacitación por parte de la Licenciada Eunice Parrilla y la Licenciada Andrea Cahueque
Objetivo	Fortalecer la salud mental y el ambiente laboral del personal de la DGRTN, creando un ambiente estable.
Público Objetivo	Personal de la DGRTN sede zona 1
Canal de difusión	Reunión Virtual a través de la plataforma <i>Google Meet</i>



Tabla 8: Propuesta No. 4



Capacitación del personal de la DGRTN en su sede en zona 1

Problema	Clima laboral afectado por las medidas de prevención de contagio de covid-19 y poca comunicación debido al distanciamiento social
Producto	Capacitación por parte de profesionales de la Gremial de Salud y Seguridad Ocupacional, la cual está adscrita a Cámara de Industria de Guatemala.
Objetivo	Fortalecer las capacidades de cuidados dentro de las instituciones de la emisora y ampliar la comunicación entre los trabajadores.
Público Objetivo	Jefes de departamentos correspondientes para ser parte de la capacitación.
Tema	Implementación de monitoreo de detección temprana y protección de la salud en el área laboral ante la Covid-19
Canal de difusión	Reunión presencial (se respetarán las medidas de prevención de contagio).



2.6.4 Indicadores para medir cumplimiento

La comunicación necesita implementar mediciones periódicas y planificadas para evaluar no solo la efectividad de los mensajes y los medios sino para evaluar la gestión de la comunicación en su contexto global. (Cuervo, 2009)

Los resultados de las diferentes actividades que se contemplan en el plan de trabajo podrán ser medibles a través de gráficas, alcance de publicación y encuestas, ya que medir ayuda a demostrar con mayor o menor exactitud qué es lo que se invierte en comunicación

La creación de los diferentes videos o clips publicados en la red social *Tik Tok* de la DGRTN podrán ser medibles a través de las estadísticas propias de la plataforma, la cual muestra la cantidad de personas que observaron la publicación, cantidad de personas que han dado “me gusta” y las veces que fue comentada.

Estos resultados serán presentados mediante gráficas y su respectiva explicación.

En cuanto a las capacitaciones brindadas por los representantes de la Gremial de Salud y Seguridad Ocupacional, se pretende que, al finalizar la actividad, los participantes sean parte de una encuesta para obtener una retroalimentación sobre los temas abordados.

La técnica de recolección de datos más difundida para este tipo de mediciones son las encuestas con cuestionario. Por un lado, se puede medir el nivel de eficacia de los Medios de comunicación que se están utilizando (presenciales y no presenciales) y por otra parte los Mensajes.

La utilidad de este enfoque reside en que permite detectar cómo está funcionando nuestra comunicación y cuáles son las posibles fallas.

En cuanto a la charla con profesionales del Hospital General San Juan de Dios, se realizará una encuesta de forma virtual para analizar lo aprendido por los empleados durante la charla.

Dentro de la agenda, también se realizará un taller con un profesional de la psicología, quien labora en la DGRTN. Para evaluar el alcance la misma se realizarán encuestas, las cuales darán espacio a representar los resultados en gráficas y su respectiva explicación.



2.6.5 Instrumentos

Tabla 9: Instrumentos

Cantidad	Producto	Fecha de implementación
10	Videos para la plataforma <i>Tik Tok</i>	Del 12 de julio al 16 de septiembre 2021
1	Capacitación área medidas de prevención de covid-19	Entre el 26 de julio y 6 de agosto 2021
1	Taller área psicológica	Entre el 23 y el 27 de agosto 2021
1	Capacitación Gremial de Seguridad y Salud Ocupacional	Entre el 1 y 12 de octubre de 2021



2.6.6 Actividades para la operatividad de la estrategia

Tabla 10: Propuesta No. 1

Creación de contenido para la plataforma digital *Tik Tok*

Solicitud de entrevistas.	Solicitar autorización por parte del departamento de Recursos Humanos y entrevistar a dos empleados por semana.
Grabación de video	Utilizar el teléfono celular para la grabación de un clip con una duración máxima de 1 minuto por participante.
Edición de video	Utilizar las herramientas de edición disponibles para aplicarlas al video.
Revisión y aprobación de material audiovisual	Solicitar a los jefes de áreas correspondientes para la publicación de video en la red social <i>Tik Tok</i> .
Publicación de video	A través de la cuenta oficial de Radio TGW, se publicará el material audiovisual.
Medición de alcance	Con las herramientas disponibles se verificará la cantidad de vistas, me gusta, compartido y comentario en cada publicación para luego transmitirlo a una gráfica.



Tabla 11: Propuesta No. 2
Capacitación en cuidados a la salud

Solicitud de apoyo a través de cartas institucionales	Redactar cartas de solicitud con el apoyo del departamento de Recursos Humanos.
Entrega de cartas	Enviar las solicitudes al personal correspondiente del Hospital General San Juan de Dios.
Respuesta	Solicitar respuesta pronta para agendar la fecha y hora de la capacitación.
Organización del evento	Convocar al personal correspondiente para ser parte de la capacitación.
Resultados	Medir los resultados de esta actividad con un cuestionario.



Tabla 12: Propuesta No.3
Taller en atención psicológica y clima laboral

Solicitud de apoyo	Realizar reunión con el profesional correspondiente en el área psicológica.
Respuesta	Solicitar respuesta pronta para agendar la fecha y hora de la capacitación.
Organización del evento	Convocar al personal correspondiente para ser parte de la capacitación.
Resultados	Medir los resultados de esta actividad con un cuestionario.



Tabla 13: Propuesta No. 4

Capacitación del personal de la DGRTN en su sede en zona 1

Solicitud de apoyo a través de cartas institucionales	Redactar cartas de solicitud con el apoyo del departamento de Recursos Humanos.
Entrega de cartas	Enviar las solicitudes al personal correspondiente de la Gremial de Salud y Seguridad Ocupacional, la cual está adscrita a Cámara de Industria de Guatemala.
Respuesta	Solicitar respuesta pronta para agendar la fecha y hora de la capacitación.
Organización del evento	Convocar al personal correspondiente para ser parte de la capacitación.
Resultados	Medir los resultados de esta actividad con un cuestionario.



2.7 Financiamiento

Para la ejecución del presente plan de trabajo en la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional, se realizaron actividades a través de convenios con otras instituciones, por lo que las actividades se realizarán sin costo alguno.

Dentro de los convenios logrados esta con las siguientes instituciones:

- a) Hospital General San Juan de Dios
- b) Profesional de Psicología
- c) Gremial de Salud y Seguridad Ocupacional, adscrita a Cámara de Industria de Guatemala

En cuanto a la creación y publicación de contenido audiovisual, la DGRTN tendrá apoyo en la creación y publicación con el personal que conforma el departamento de Redes Sociales.



2.8 Presupuesto

Tabla 14:

Presupuesto

Cantidad	Producto	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
10	Videos	Grabación de vídeos para la plataforma <i>Tik Tok</i>	Q125.00	Q1,250.00
1	Capacitación	Capacitación por parte de profesionales de la salud del Hospital General San Juan de Dios	Q500.00	Q500.00
1	Taller	Taller por parte de profesionales en Psicología	Q500.00	Q500.00
1	Capacitación	Capacitación del personal por parte de la Gremial de Salud y Seguridad Ocupacional	Q500.00	Q500.00
TOTAL			Q1,625.00	Q2,750.00



2.9 Beneficiarios

Con la implementación de este plan de trabajo en la Dirección General, se logró abarcar en 85% del personal, ya que en algunos departamentos o jefaturas se realiza teletrabajo o se rigen a turnos establecidos por la administración.

En este sentido, el personal beneficiado se alcanzará de forma escalonada, ya que se trabaja en primer lugar con los encargados de las diferentes jefaturas de la dirección general.

Como siguiente paso, se trabajó con los empleados de la dirección de forma grupal, en cantidades mínimas, respetando las medidas de prevención de contagio y el distanciamiento social.

Tabla 15:

Beneficiarios

Trabajadores de la DGRTN	Actualmente en la institución trabaja un aproximado de 65 personas. Se Tiene contemplado trabajar de forma escalonada con todos.
Estudiantes	Los estudiantes que estén interesados en temas relacionados a la DGRTN y que deseen conocer sobre su personal y los trabajos que se realizaron para mejorar el clima laboral.
Autoridades de la DGRTN	Con los resultados de este trabajo las autoridades podrán continuar con las estrategias para mantener un clima laboral estable entre sus colaboradores.



2.10 Recursos Humanos

Tabla 16:

Recursos Humanos

Puesto	Encargado (a)	Actividad
Epesista	Estefany Del Cid	Creadora de la estrategia y organizadora de las actividades a realizar
Encargada del Departamento de Recursos Humanos	Licenciada Vanesa Molina	Apoyo en la creación de circulares para dar a conocer las actividades
Jefe del departamento de Prensa	Licenciado Hamid Velásquez	Apoyo en la organización de las actividades
Subdirector Técnico	Sergio Caceros	Apoyo en la coordinación
Asistente de Dirección	Mishelly Dávila	Coordinación para entrega de cartas y circulares a dirección general
Director General de Radio TGW	Francisco Polanco	Aprobación y visto bueno de las actividades que se realizarán
Encargado de Redes Sociales	Andrea Alvizures	Apoyo en la creación y publicación de audiovisual.
Capacitador de la Gremial de Salud y Seguridad Ocupacional	Profesionales de la Gremial	Capacitar a los colaboradores para mejorar sus capacidades laborales de forma segura dentro de la institución.



Capacitador en temas de salud por parte del Hospital General San Juan de Dios	Dr. Erwin Calgua, Epidemiólogo del Hospital General San Juan de Dios.	Capacitar a los colaboradores para mejorar sus protocolos de prevención de contagio.
Capacitador área psicológica	Licenciada Eunice Parrilla y Licenciada Andrea Cahueque.	Capacitar a los colaboradores para mejorar el clima laboral y la salud emocional.

Fuente: elaboración propia

2.11 Área geográfica de Acción

Esta estrategia de comunicación se realizará con el personal que conforman los diferentes departamentos de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional –Radio TGW- en su sede central. La misma está ubicada en la 18 calle 6-72 zona 1 Ciudad de Guatemala, Edificio de la Tipografía Nacional, tercer nivel, Ciudad de Guatemala.

Además, se ha solicitado autorización a las personas correspondientes para utilizar el espacio del Salón Maya, el cual está dentro de las instalaciones de la Dirección General.



2.12 Cuadro Comparativo de la estrategia

Tabla 17:

Cuadro comparativo de la estrategia

Actividad o producto comunicacional	Objetivos específicos	Presupuesto	Recurso humano	Área geográfica de Impacto	Beneficiarios	Fecha de ejecución
Creación de contenido para la plataforma digital <i>Tik Tok</i>	Dar a conocer el trabajo y habilidades del personal de la DGRTN	0.00	Personal de la DGRNT	Sede zona 1 DGRTN. Ciudad de Guatemala	Empleados de la DGRTN	Del 12 de julio al 16 de septiembre 2021
Capacitación en cuidados a la salud	Ampliar las capacidades del personal de la DGRTN sobre medidas de prevención de Covid-19 y esquema de vacunación	0.00	Personal de la DGRNT	Sede zona 1 DGRTN. Ciudad de Guatemala	Empleados de la DGRTN	Entre el 26 de julio y 6 de agosto 2021
Taller atención psicológica	Evaluar el clima laboral de la Radio Nacional TGW en su sede central y la influencia que esto determina en lograr las metas establecidas.	0.00	Personal de la DGRNT	Sede zona 1 DGRTN. Ciudad de Guatemala	Empleados de la DGRTN	Entre el 23 y 27 de agosto 2021
Capacitación Gremial de Seguridad y Salud	Analizar los procesos de comunicación interna que se han implementado durante la	0.00	Personal de la DGRNT	Sede zona 1 DGRTN. Ciudad de Guatemala	Empleados de la DGRTN	Entre el 1 y 12 de octubre



Comunicación
creando futuro

Ocupacional

Pandemia covid-19 y los resultados que estos han dado.

Fuente: elaboración propia



2.13 Cronograma del Plan de Comunicación

No.	ACTIVIDAD	Cronograma															
		Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
Semanas		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Solicitud de entrevistas																
2	Grabación de videos para <i>Tik Tok</i>																
3	Publicación de contenido																
4	Capacitación sobre cuidados a la salud																
5	Taller Salud Mental en el marco de la pandemia de la Covid-19																
6	Capacitación con profesionales de Gremial de Seguridad y Salud Ocupacional																

Fuente: elaboración propia



Capítulo 3

3. Ejecución de la Estrategia

3.1 Creación de contenido para la red social “Tik Tok

Objetivo de la actividad

Con la creación de contenido se busca conectar de forma comunicacional a los empleados y mejorar el clima laboral, reconociendo los intereses de los demás.

Medio Utilizado

Cuenta oficial de *Tik Tok* de Radio TGW 107.3 FM (@tgw1073).

Área geográfica de impacto

Ciudad de Guatemala

Presupuesto en esta acción

Para esta actividad se ha invertido Q0.00

Comprobación de material

Link de la cuenta oficial de Radio TGW 107.3 FM en *Tik Tok*.

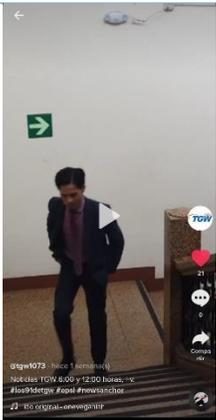
<https://www.tiktok.com/@tgw1073?lang=es>



Tabla 18



Comprobación de material para *Tik Tok*

Participante	Tema	Captura de pantalla
Licenciado Hamid Velásquez	Presentación Noticiero TGW	
Enrique Gonzales	Presentación de noticias sobre Juegos Olímpicos	
Axel Girón	Integrante de la marimba de TGW “Chapinlandia”	



<p>Otto Soberanis</p>	<p>Presentación del programa “El Retrovisor”</p>	
<p>Integrantes del programa Un Nuevo Despertar</p>	<p>Presentación del Programa “Un Nuevo Despertar”</p>	
<p>Rodrigo Martinez “El Chicote”</p>	<p>Caracterización de su personaje “El Chicote”</p>	



<p>William Padilla</p>	<p>Presentación del Programa musical “Sintonizados”</p>	
<p>Rodrigo Martinez</p>	<p>Presentación del Programa “Un Nuevo Despertar”</p>	
<p>Rodrigo MARTINEZ Walter Laines Carlos Rucal Fernando Lopez</p>	<p>Invitación a sintonizar el programa “Un Nuevo Despertar”</p>	



<p>Carlos de Triana</p>	<p>Felicitación por los 91 años de TGW</p>	<p>@tgw1073 · hace 2 días</p> <p>Nuestro buen amigo Carlos de Triana se une a la celebración de #Los91deTGW con este caluroso saludo 🥰👍📖📚</p> <p>🎵 373 sonido original - tga</p> <p>Añade comentarios...</p>
-------------------------	--	--

Fuente: elaboración propia

Imágenes: @tgw1073



3.2 Capacitación al personal de Radio TGW

Tabla 19

Lista de capacitaciones implementadas en la DGRTN

No.	Actividad	Profesional	Forma	Fecha
1	Capacitación temas Covid-19 y vacunación	Dr. Erwin Calgua	Presencial	Agosto 2021
2	Capacitación cuidados a la salud mental en el marco de la pandemia	Licenciadas Eunice Parrilla y Andrea Cahueque	<i>Google Meet</i>	Agosto 2021
3	Capacitación herramientas de seguridad y Salud Ocupacional	Profesionales de la Gremial de Seguridad y Seguridad Ocupacional	<i>Google Meet</i>	Octubre 2021

Fuente: elaboración propia

- 1) Capacitación al personal de la TGW sobre cuidados ante la covid-19 y la importancia de completar esquemas de vacunación

Objetivo de la actividad

Fortalecer las capacidades del personal de la DGRTN en cuanto a medidas de prevención de Covid-19 y esquemas de vacunación para crear un ambiente laboral protegido y estable.

Medio utilizado

La capacitación se llevó a cabo de manera presencial en el Salón Maya, DGRTN.

Área geográfica de impacto

Ciudad de Guatemala

Presupuesto de esta acción

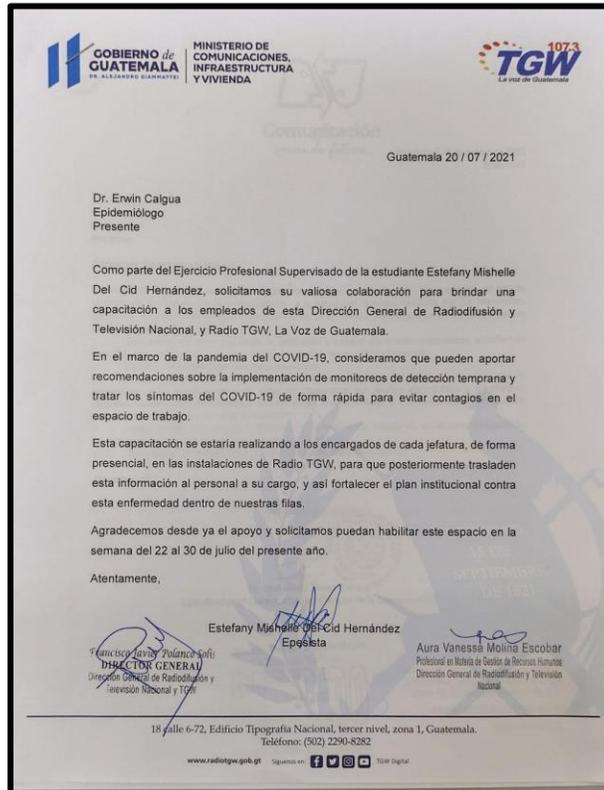
Esta actividad se ha logrado organizar gracias a una alianza estratégica entre el Hospital General San Juan de Dios y la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional – Radio TGW-.



Comprobación del material



Figura 17



Carta de solicitud de apoyo para impartir capacitación al personal de la institución.

Fuente: elaboración propia



Figura 18



Participación de los empleados de la DGRTN durante la capacitación con el Dr. Erwin Calgua.

Fuente: elaboración propia

Figura 19



Dr. Erwin Calgua. Epidemiólogo del Hospital General San Juan de Dios durante la capacitación sobre medidas de prevención de covid-19 y la importancia de la vacunación contra la enfermedad.

Fuente: elaboración propia



2) Capacitación en salud mental al personal de Radio TGW

Objetivo de la actividad

Brindar herramientas para el cuidado de la salud mental en el marco de la pandemia de la covid-19 y como esto puede ser aplicado en el área laboral.

Medio utilizado

La capacitación se realizó por medio de la plataforma digital *Google Meet*.

Área geográfica de impacto

Ciudad de Guatemala

Presupuesto de esta acción

Esta actividad se ha logrado organizar gracias a una colaboración por parte de las Licenciadas Eunice Parrilla y Andrea Cahueque hacia la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional –Radio TGW-.



Comprobación de material

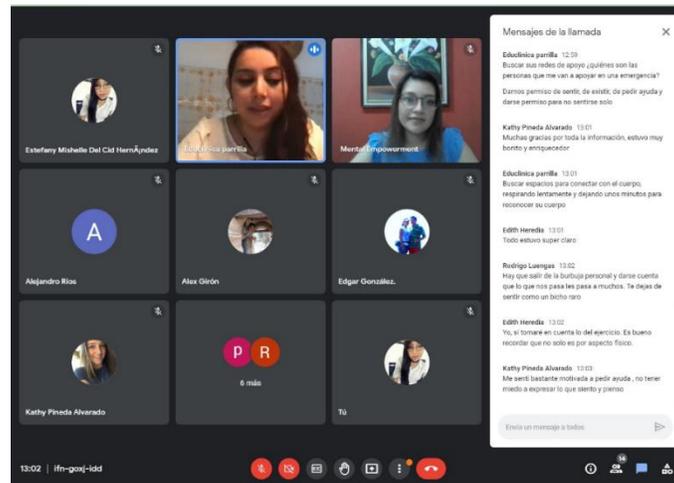
Figura 20



Participación del personal de la DGRTN durante el taller sobre salud mental en el marco de la pandemia de la Covid-19.

Fuente: Reunión plataforma digital *Google Meet*

Figura 21



Comentarios de los participantes durante el taller de salud mental en el marco de la pandemia de la Covid-19

Fuente: Reunión plataforma digital *Google Meet*



3) Capacitación seguridad ocupacional al personal de Radio TGW

Objetivo de la actividad

Fortalecer las capacidades del personal de la DGRTN en cuanto a medidas de prevención de Covid-19 y crear un ambiente laboral protegido y estable.

Medio utilizado

La capacitación se realizó por medio de la plataforma digital *Google Meet*.

Área geográfica de impacto

Ciudad de Guatemala

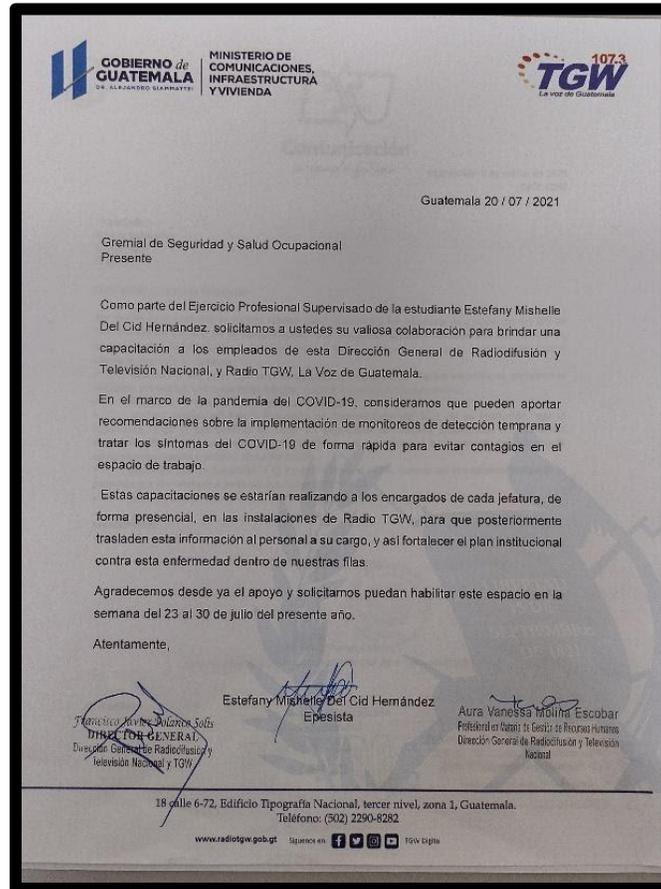
Presupuesto de esta acción

Esta actividad se realiza gracias a una alianza estratégica entre la Gremial de Seguridad y Salud Ocupacional, adscrita a Cámara de Industria y la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional.



Comprobación de material

Figura 22



Carta de solicitud de apoyo para impartir capacitación al personal de la institución por parte de la Gremial de Seguridad y Salud Ocupacional.

Fuente: elaboración propia



3.5 Actividades y calendarización

3.5.1 Cronograma de Actividades realizadas durante Ejercicio Profesional Supervisado EPS

Licenciatura 2021 de febrero a junio 2021

Figura 23

No.	ACTIVIDAD																				
		Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Semana propedéutica	█	█																		
2	Elaboración y entrega de informes de la Fase Propedéutica, más investigación de campo inicial		█	█																	
3	Entrega de cartas para las instituciones o empresas						█	█	█												
4	Proceso de entrega de papelería de EPS para completar inscripción						█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█				
5	Elaboración de Evaluación Diagnóstica de comunicación							█	█	█	█	█	█								
6	Entrevistas al personal de Radio TGW										█	█	█								
7	Encuestas										█	█	█								
8	Elaboración y entrega de Plan estratégico de Comunicación														█	█	█	█	█	█	█
9	Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación																	█	█	█	█
10	Organización de capacitaciones																	█	█	█	█

Cronograma de Actividades realizadas durante Ejercicio Profesional Supervisado EPS Licenciatura 2021 de febrero a junio 2021

Fuente: elaboración propia



3.5.2 Cronograma de Actividades realizadas durante Ejercicio Profesional Supervisado EPS
Licenciatura 2021 de julio a octubre 2021

Figura 24

No.	ACTIVIDAD	Cronograma de Actividades															
		Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
Semanas		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
11	Creación de Contenido para <i>Tik Tok</i>																
12	Reunión de supervisión con encargados correspondientes de EPS y Radio TGW																
13	Entrega de Fase 3																
14	Capacitación sobre cuidados a la salud con Dr. Erwin Calgua																
15	Taller Salud Mental en el marco de la pandemia de la Covid-19																
16	Capacitación con profesionales de Gremial de Seguridad y Salud Ocupacional																
17	Examen privado EPS Licenciatura 2021																

Cronograma de Actividades realizadas durante Ejercicio Profesional Supervisado EPS Licenciatura 2021 de julio a octubre 2021

Fuente: elaboración propia



3.6 Conclusiones

- a) En el marco de la pandemia de la Covid-19 y respetando las medidas de prevención de contagio, se realizó un Diagnóstico y Plan Estratégico de Comunicación interna en Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional –Radio TGW-. La investigación utilizó el tipo descriptivo, con enfoque mixto, siendo la observación como participante una de las principales herramientas.
- b) El enfoque utilizado durante la investigación permitió realizar una evaluación sobre la comunicación interna, la comunicación entre el personal y clima laboral. Se encontraron deficiencias de comunicación entre el personal de los diversos departamentos de la DGRTN, ya que la implementación de medidas de prevención de contagio de Covid-19 tuvo como resultado la disminución de interacción entre los empleados.
- c) Además, se fortalecieron los canales de comunicación interna y se trabajó en la creación de grupos de trabajo para dar a conocer las habilidades y buenas prácticas de los empleados.
- d) Como respuesta a las entrevistas se determinó la falta de comunicación entre los empleados, por lo que se realizó contenido audiovisual para la red social *Tik Tok*, en donde los protagonistas eran escogidos por sus compañeros de trabajo para demostrar habilidades, esto crea grupos de trabajo para conocerse entre sí más allá de lo laboral.
- e) En cuanto al fortalecimiento del clima laboral y en el marco de la pandemia de la Covid-19, se llevaron a cabo talleres y capacitaciones que permitieron aumentar la confianza entre los empleados y el aumento de medidas de prevención de contagio, así como cuidar de la salud mental.
- f) Estas actividades fueron consideradas para ser parte del Plan de Capacitaciones del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda 2021.



3.7 Recomendaciones

- a) Como parte de la Estrategia de Comunicación implementada en la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional –Radio TGW-, se acordó con las autoridades la creación de más contenido para la red social *Tik Tok*, utilizando la cuenta oficial de Radio TGW (@tgw1073).
- b) Actualmente se cuenta con las autorizaciones correspondientes para utilizar la red social, esto dependiendo de la disponibilidad de los encargados del departamento, siendo los empleados los protagonistas de los audiovisuales.
- c) En cuanto a complementos de la estrategia se ha acordado una capacitación por parte de profesionales de la Gremial de Seguridad y Salud Ocupacional, la cual está adscrita a Cámara de Industria de Guatemala.
- d) Se recomienda a las autoridades de la DGRTN realizar una evaluación de resultados sobre los talleres y capacitaciones que proporcionaron herramientas para el fortalecimiento de las medidas de prevención y la vacunación, así como el cuidado a la salud mental en el marco de la pandemia de la Covid-19.
- e) En cuanto a futuras investigaciones, se recomienda a los estudiantes dar un seguimiento a la investigación, para crear estrategias que permitan aumentar las alianzas estratégicas con diversas instituciones tanto públicas como privadas.
- f) Es importante establecer rutas de comunicación adecuada y accesible para que los departamentos de la DGRTN cuenten con identidad propia y que se reconozca el trabajo y cumplimiento de metas para una mayor agilización de la comunicación.



Referencias

- Alvizures Escobar, A. V. (2020). *Diagnóstico y estrategia de comunicación interna de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional (DGRTN) en el marco de la crisis de salud del COVID-19*. Recuperado el 2021, de Biblioteca Central. Universidad de San Carlos de Guatemala: <http://biblos.usac.edu.gt/library/index.php?title=632902&lang=es%20%20&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@titulo=@autor=Andrea%20Victoria%20Alvizures%20Escobar@subheadings=@keywords=@material=@sortby=sorttitle@mode=&recnum=1&mode=>
- Blandón, M., & Blandón, J. (2020). *Estrategias de Comunicación en las empresas públicas y privadas*. Nicaragua.
- Boron, A. A. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires: CLACSO.
- Brandolin, A. (2008). *Comunicación interna : recomendaciones y errores frecuentes*. Buenos Aires: La Crujía.
- Bruno, D. (2007). *Diagnóstico de la Comunicación*. Obtenido de <http://www.comunitariaeinstitucionalcomunicacion.blogspot.com>.
- Bruno, D. (2007). *Diagnóstico de la Comunicación*. Recuperado el 19 de Febrero de 2021, de <http://www.comunitariaeinstitucionalcomunicacion.blogspot.com>.
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoques y tipo de investigación*. Bogotá. : Biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia.
- Choch Xulú, C. E. (2011). *Comunicación organizacional interna de radio TGW 107.3 FM. La Voz de Guatemala*. Recuperado el Abril de 2021, de Biblioteca Central. Universidad de San Carlos de Guatemala: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0878.pdf
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Editorial OUC.



- Cuervo, M. (2009). El desafío de la comunicación interna en las organizaciones. En U. d. Palermo, *Relaciones Públicas* (págs. 61 - 70).
- García Ruano, W. E. (2017). *Setenta años del radioteatro infantil "Martha Bolaños de Prado" en TGW*. Recuperado el Abril de 2021, de Biblioteca Central. Universidad de San Carlos de Guatemala.: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1593.pdf
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Editorial Brujas.
- Hernández, M.A; Cantin Garcia, S., Lopez Abejon, N. & Rodriguez Zazo, M. (2010). *Estudio de encuestas, Estudio de Encuestas*. .
- Herrera Santos, K. G. (2008). *Propuesta de estrategia de comunicación institucional para la radio TGW, La Voz de Guatemala*. Recuperado el Abril de 2021, de Biblioteca Central Universidad de San Carlos de Guatemala: <http://biblos.usac.edu.gt/library/index.php?title=551368&lang=es%20%20&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@titulo=@autor=@subheadings=@keywords=Radio%20TGW@material=@sortby=sorttitle@mode=&recnum=4&mode=>
- López Yepes, J. (1990). *Fundamentos de información y documentación*. Revista Española de Documentación Científica.
- Martín, F. M. (2011). El plan estratégico de comunicación como nuevo modelo de investigación científica universitaria. En F. M. Martín. *Correspondencias & análisis*. Recuperado el Julio de 2021, de <http://ojs.correspondenciasy analisis.com/index.php/Journalcya/article/view/273>
- Mejía, H. (Abril de 2021). Jefe de Producción. (M. D. Cid, Entrevistador)
- Ministerio de Comunicaciones, I. y. (16 de Agosto de 1999). *Ley de Radiocomunicaciones*. Recuperado el 2021, de <http://radiotgw.gob.gt/lai/2018/funciones.pdf>
- Molina, V. (Abril de 2021). Jefa del Departamento de Recursos Humanos. (M. D. Cid, Entrevistador)
- Morales, F. (s.f.). *Tipos de Investigación*.
- Morone, G. (2013). *Métodos y técnicas de la investigación*. Valparaíso: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Sistema de Biblioteca.



- Ortega, A. (2018). *Enfoques de Investigación*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Peláez, A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (2013). La entrevista . Universidad autónoma de México. Recuperado el Abril de 2021, de http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Investigacion
- Prieto, J. (2008). *Gestión Estratégica Organizacional. Guía práctica para el diagnóstico*. Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-organizacional-5ta-Edici%C3%B3n.pdf>
- Rafael López, G. (2011). *Estudio de Contenido del Programa "Pinceladas Morenas" de TGW Radio Nacional y su aporte a la cultura guatemalteca*. Recuperado el 2011, de Biblioteca Central. Univerisdad de San Carlos de Guatemala: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0816.pdf
- Ramirez, P. (20 de Diciembre de 2014). Comunicación y Redes Sociales. *El País*.
- Sampieri, H., Fernández, C., & Baptista, L. . (2014). *Metodoloía de la Investigación, Sexta edición*. Editorial McGRAW-HILL.
- Sánchez Juárez, A. J. (2012). *Estudio de Contenido del Programa de Radio Despacho Presidencial transmitido por TGW 107.3 FM*. Recuperado el Abril de 2021, de Biblioteca Central. Universidad de San Carlos de Guatemala: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1081.pdf
- Scheinsohn, D & Saroka, R. H. (2000). *La huella digital*. Buenos Aires: Fundación OSDE.
- Sesion, T. (2008). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN I*.
- Talancón, H. P. (2007). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. Enseñanza e investigación de psicología*.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.



Taylor, S. J., & Bogdan, R. (2008). *La entrevista en profundidad. Métodos cuantitativos aplicados.*

TGW, R. (25 de Julio de 2016). *Radio TGW.* Obtenido de ¿Quiénes somos?: https://radiotgw.gob.gt/quienes_somos/

Velazquez, H. (Abril de 2021). Jefe del Departamento de Prensa. (M. D. Cid, Entrevistador)

Ventura, M. (Abril de 2021). Jefe del Departamento de Servicios Generales. (M. D. Cid, Entrevistador)



Anexos

Entrevistas realizadas durante la fase de diagnóstico

a) Héctor Mejía

Jefe del Departamento de Producción de DGRTN

b) ¿Cómo ha sido la adaptación de las labores dentro de la institución desde que se presentó el primer caso de Covid-19 en el país a la fecha?

Anteriormente la Radio TGW tenía el objetivo de brindar prácticamente información de contenido a la audiencia, pero con relación a la pandemia del Covid-19, ya comenzamos nosotros a enfocar la información a ese tipo de datos, siendo más estrictos en promover toda la seguridad que se tenía que tener en el momento para apoyar todas las disposiciones del Gobierno de Guatemala.

Anteriormente teníamos entrevistas con invitados presenciales, posteriormente ya no se permitió el ingreso de personas ajenas y todo se realizó a través de vía telefónica o diferentes medios como Zoom, inclusive llamadas por WhatsApp.

Ahorita se ha implementado todo lo virtual y hemos realizado actividades virtuales como en la celebración de los 90 años del 2020. Esto se realizó de forma virtual, se realizó pregrabado para evitar aglomeraciones dentro de las instalaciones.

c) De forma constante el Gobierno de Guatemala a través del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social realizan cambios en las medidas preventivas, en este sentido ¿Qué otras medidas han sido implementadas en la Radio TGW?

Las otras medidas que hemos realizado nosotros como parte de la radio es que todos los locutores que ingresaban a la cabina, el operador tenía la misión de poder cambiar constantemente los paños que cubren los micrófonos que se encuentran en cabina para evitar cualquier contagio.



Se implementó dentro de las cabinas el gel, se aplicó también las medidas de desinfección constante dentro de las instalaciones, así como el distanciamiento que siempre se promovió y el teletrabajo que eventualmente se estuvo realizando para ir contrarrestando la enfermedad.

- d) *¿Continúan implementando campañas informativas sobre las medidas de prevención de forma interna?*

Actualmente nosotros estamos rigiéndonos prácticamente a la información oficial. Únicamente si se estuvo promoviendo bastante las viñetas, producción que se realizaba para mantener concientización en la audiencia, esto para que mantuvieran el uso del gel, la mascarilla.

Considero que ya se saturó prácticamente esta información, ya es parte de nuestra rutina, yo creo que ya comenzamos a nosotros a disminuir las campañas en relación a estos temas, pero en relación a la información oficial siempre se ha estado promoviendo.

- e) *¿Cuál es tu opinión sobre la comunicación entre departamentos?*

La comunicación dentro de los departamentos ha sido diferente. Yo he visto un cambio, creo que cada departamento se encapsuló por la misma situación de que todos estamos resguardando nuestra salud. Mientras menos contacto tengamos con las personas menos será el contagio.

Ya que se ha dado el caso que dentro de las instalaciones en las que muchas veces uno ha platicado con alguna persona y de repente de esa persona ha resultado positiva todos tenemos el pánico de ser contagiados y eso fue lo que provocó que en todos los departamentos tuvieran como que sus propias medidas de seguridad, principalmente el distanciamiento.



- f) ¿El departamento de Producción cuenta con un plan de acción si se presenta un caso positivo a Covid-19?

Dentro del departamento de producción no es que tengamos un plan sino que nos estamos rigiendo a lo que se nos está promoviendo dentro de las instalaciones. Por ejemplo, Recursos Humanos nos está dando lineamientos, ellos toman la decisión de suspender algún caso o hacer la respectiva desinfección en cada departamento.

Yo creo que nos estamos rigiendo a eso y que lo que hemos hecho es cada quien buscar la forma de proteger su salud, continuar con el uso de mascarilla y tratar la forma de no tener contacto con tantas personas a la vez.

- b) Vanessa Molina

Profesional de materia gestión de Recursos Humanos de DRGTN

- g) ¿Cuál es el proceso comunicación entre el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda y la DGRTN?

Primero esperamos obviamente las instrucciones que nos dan las máximas autoridades del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda. En referencia eso se emitió una circular u oficio dependiendo el tema que se va a tratar con el personal y es así cómo se traslada la información.

- h) Actualmente ¿Cuántas personas laboran para la DGRTN?

Actualmente en la planta central trabaja un total de 65 personas, sin embargo, tomando en cuenta los trabajadores de las radios departamentales suma un total de 165 personas laborando para la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional.

- i) ¿Cree que entre departamentos existe una comunicación eficaz?

No, tenemos un poco de dificultad con el traslado de información de jefaturas a personal a cargo. Cuesta que esa información sea trasladada en forma de pirámide. Nos costó un poco



que el empleado o servidor público obtenga la información de primera mano, de parte del jefe inmediato.

- j) *¿Cuál fue la tarea de su departamento para darle cumplimiento a las medidas de prevención de contagio de Covid-19?*

Como departamento encargado de la información de cada trabajador, vimos primero que nada al personal vulnerable. En base a eso pues ya tomamos las medidas respectivas para que tuvieran teletrabajo.

Tratamos la manera de evitar que se presentaran en las instalaciones para no exponerlos al contagio.

Luego ya con el personal que sí tenía que trabajar de forma presencial, se le realizó la entrega de mascarillas, uso adecuado del gel.

Se colocó en lugares estratégicos información para que tuvieran la información sobre cómo lavarse las manos y las medidas vigentes.

- k) *¿Qué acciones deben realizar los trabajadores para evitar el contagio de la enfermedad dentro de la DGRTN?*

No tener celebraciones como los guatemaltecos acostumbramos, pero siento que ya va haber más oportunidad de eso. De verdad evitemos el estar con familiares que no sabemos si en el trabajo si están teniendo las medidas de prevención, que mejor nos quedemos en casa ya que habrá oportunidad de realizar las actividades familiares y en el trabajo pues obviamente está desinfectando los documentos y obviamente seguir las recomendaciones que de la máxima autoridad.

- c) Marlon Ventura
Coordinador de Servicios Generales

- l) *¿Qué acciones de limpieza realiza el departamento en el marco de la pandemia?*



Dentro de la limpieza se realizan desinfecciones más frecuentes. No fue tanto en la primera ola porque no era tan alarmante el número de casos, pero en la actualidad es preocupante la situación de la pandemia en el país.

Estamos tratando de hacerla desinfección cada 15 días dentro de las instalaciones, ya que no hemos tenido muchos contagios, implementamos en la entrada al edificio toma de temperatura aplicación de gel, el cual todo el personal debe cumplir al ingresar.

m) ¿Cuál es el proceso de compra de insumos de bioseguridad para los diferentes departamentos de la institución?

Yo hago y formuló la solicitud de compra, esto viaja a financiero para que ellos me den el código de autorización, posterior de eso, regresa a Servicios Generales para solicitar las firmas correspondientes. Se convierte en un ciclo. El departamento de Financiero son los que brindan el dinero para la compra.

Las solicitudes que he hecho constan de 80 galones de alcohol en gel, amonio cuaternario y alcohol líquido para diluir con el alcohol en gel, esto se realizan en un aproximado de 15 días hábiles.

n) ¿Estarían dispuestos a capacitarse en temas de Seguridad Ocupacional y Covid-19?

Para mí sería genial, ya que es importante porque nosotros nos cuidamos. Para mí sería genial que nos den una capacitación de cómo prevenir para tener más conocimientos y aumentar las capacidades.

d) Hamid Velázquez

Jefe del Departamento de Prensa TGW

o) Luego de que el Gobierno de Guatemala presentara en varias ocasiones cambios o reformas a las disposiciones presidenciales ¿continúan trabajando de la misma manera?



Hubo diversas opciones, analizamos cómo distribuir a los reporteros, editores y coordinadora del noticiero. Se proveyó de insumos a los periodistas, en este caso a los que salen del departamento o del edificio en las diferentes coberturas a los cuales convocan autoridades ministeriales o del gobierno central.

De alguna forma se provee de insumos para que ellos se cuiden, también capacitamos a los reporteros para que actúen de manera oportuna a la hora de una cobertura. Nuestro fin es evitar el contagio de covid-19. Paulatinamente se ha adaptado al cambio y recientemente se cuenta con más personal dentro de las instalaciones, sin embargo, se alternan los turnos para evitar cualquier inconveniente.

- p) *¿Las autoridades de la DGRN realizan reuniones para abordar temas relacionados a Covid-19 y para verificar el cumplimiento de las medidas?*

Eso se hace de manera continua para buscar que las reuniones sean altamente con propósito de informar y de ver qué se hace en todo caso si se presenta algún contagio en la institución.

Además, se tocan temas de promoción y capacitación al personal haciendo un llamado a que se cuiden, a que usen todas las medidas de prevención.

La información se ve reflejado en las circulares que brindan detalles sobre desinfecciones o alguna disposición importante dentro del edificio. Se informa constantemente para que nosotros los jefes traslademos la información a al personal a nuestro cargo.

- q) *¿Crees importante innovar la forma en cómo se traslada la información de jefatura a trabajador?*

Hay maneras muy funcionales de trasladar información, a veces por la premura del tiempo no podemos estar siempre en las reuniones. Para que el trabajo sea efectivo se necesitan varias alternativas y puede ser teniendo una aplicación interna en donde se muestren notificaciones al enviar un anuncio para que todos nos enteremos.



En este sentido, se puede utilizar la aplicación de WhatsApp. Se utiliza, pero se debe dar más prioridad. También existe Telegram. Además, se puede contar con grupos específicos para información sobre covid-19. Creo que esos son las alternativas y el uso de la tecnología es importante. Hay que aprovechar estos recursos.

- r) *¿Cómo podría aumentar las capacidades de los trabajadores de la TGW sin caer en la misma información sobre la pandemia?*

Todos aprendemos algo nuevo. Por más que sea más de un año que la pandemia está presente en Guatemala, siempre hay algo nuevo por aprender. Entonces es importante capacitarnos para conocer nueva información y poder trasladarla a otras personas y aumentar los insumos de conocimiento



Cuestionario

Figura 25

Encuesta - Ejercicio Profesional Supervisado EPS. Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Como parte del Ejercicio Profesional Supervisado, este cuestionario tiene la finalidad de recabar información sobre el conocimiento y la implementación de medidas sanitarias de prevención de contagio de Covid-19 en las instalaciones de la Dirección General de Radiodifusión v Televisión Nacional, Radio TGW.

Estefany Mishelle Del Cid Hernández
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
201502974

*Obligatorio



Comunicación
creando futuro



¿Conoce las medidas de bioseguridad que son necesarias para evitar el contagio de Covid-19? *

- Sí
 No

¿Aplica las medidas de bioseguridad para evitar el contagio de Covid-19 en su lugar de trabajo? *

- Sí
 No

Si su respuesta anterior fue "Sí" ¿Qué otras medidas puede implementar la institución que complementen las establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social? *

Tu respuesta

Cuestionario realizado durante el proceso de diagnóstico en Radio TGW

Fuente: elaboración propia



Figura 26



¿A través de qué medios se informa sobre el avance y modificaciones de las medidas de prevención de contagio de Covid-19? *

Tu respuesta

¿A través de qué formas le gustaría informarse sobre la actualización de medidas preventivas y temas relacionados a Covid-19? *

Tu respuesta

¿Cómo le gustaría que la DGRTN le informe sobre las medidas de prevención de contagio de Covid-19? *

Tu respuesta

¿Considera que podría mejorar la comunicación entre jefe y su personal a cargo? *

- Sí
- No

¿Cómo considera que podría mejorar la comunicación con su jefe inmediato? *

Tu respuesta

¿Estaría dispuesto a capacitarse en temas de protección y seguridad Ocupacional relacionado a Covid-19? *

- Sí
- No

¿Conoce los canales de información de Radio TGW (Redes Sociales)? *

- Sí
- No

Gracias por su tiempo.

Cuestionario realizado durante el proceso de diagnóstico en Radio TGW

Fuente: elaboración propia



Fotografías



Figura 27



Héctor Mejía, jefe del departamento de Producción de Radio TGW durante la entrevista realizada por
Mishelle Del Cid.

Fuente: elaboración propia

Figura 28



Marlon Ventura, encargado del departamento de Servicios Generales, mostrando parte de los insumos
proporcionados a cada jefatura.

Fuente: elaboración propia



Figura 29



Dotación de insumos de limpieza como alcohol en gel, desinfectante en aerosol y alcohol líquido. Estos insumos permiten a los colaboradores de la institución continuar la prevención de contagio.

Fuente: elaboración propia



Figura 30

Tanto el personal que labora en la DGRTN, así como los visitantes deben tomarse la temperatura al ingresar al edificio así como aplicarse alcohol en gel.

Fuente: elaboración propia



Figura 31

Parte de los protocolos de prevención de contagio de Covid-19 en los estudios de grabación.

Fuente: elaboración propia



Figura 32



Licenciado Hamid Velázquez, jefe del departamento de Prensa TGW.

Fuente: elaboración propia

Figura 33



Licenciada Vanessa Molina, encargada del Departamento de Recursos Humanos.

Fuente: elaboración propia



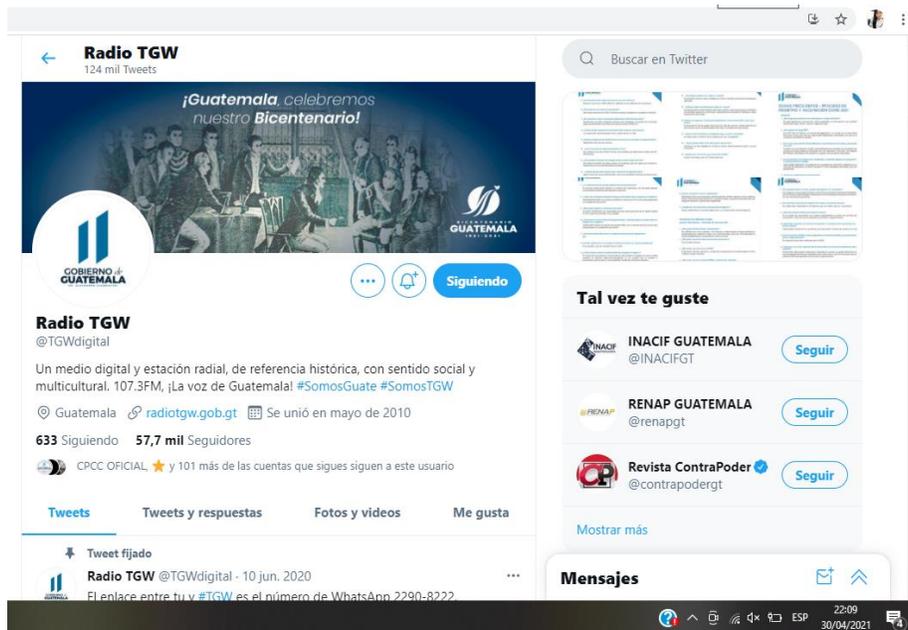
Figura 34



Información sobre Covid-19 colocada en la Recepción de la emisora.

Fuente: elaboración propia

Figura 35



Página oficial de Twitter de Radio TGW

Fuente: elaboración propia



Figura 36



Página oficial de Facebook de Radio TGW

Fuente: elaboración propia

Figura 37



Página web oficial de Radio TGW

Fuente: elaboración propia



Figura 38



Cuenta oficial de *Tik Tok* de Radio TGW

Fuente: elaboración propia

Figura 39



Dj. Francis Dávila, saludo por aniversario de TGW

Fuente: elaboración propia



Figura 40



Kevin Cerdón, salud por aniversario de TGW

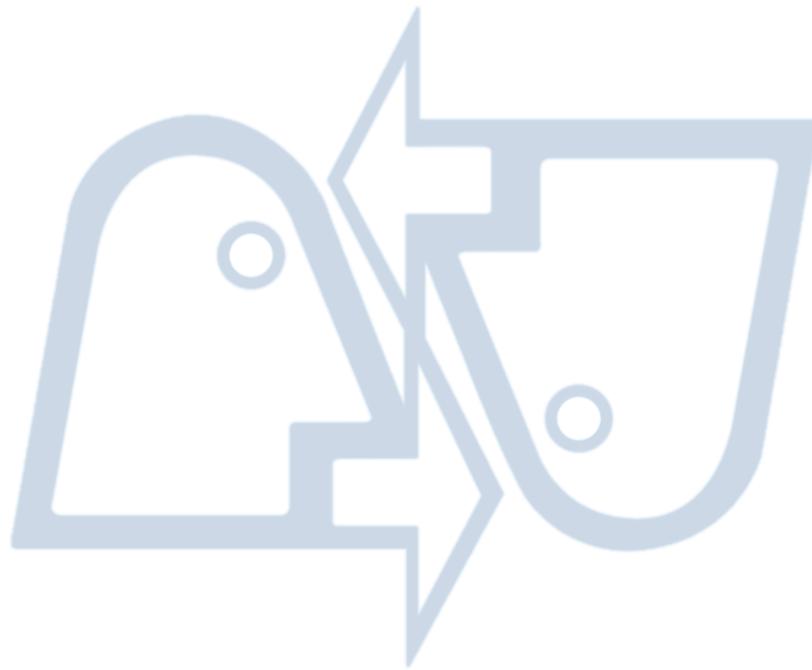
Fuente: elaboración propia

Figura 41



Enrique González, periodista deportivo realizando resumen semanal de lo más destacado del deporte para la red social *Tik Tok*

Fuente: elaboración propia



Comunicación

creando futuro