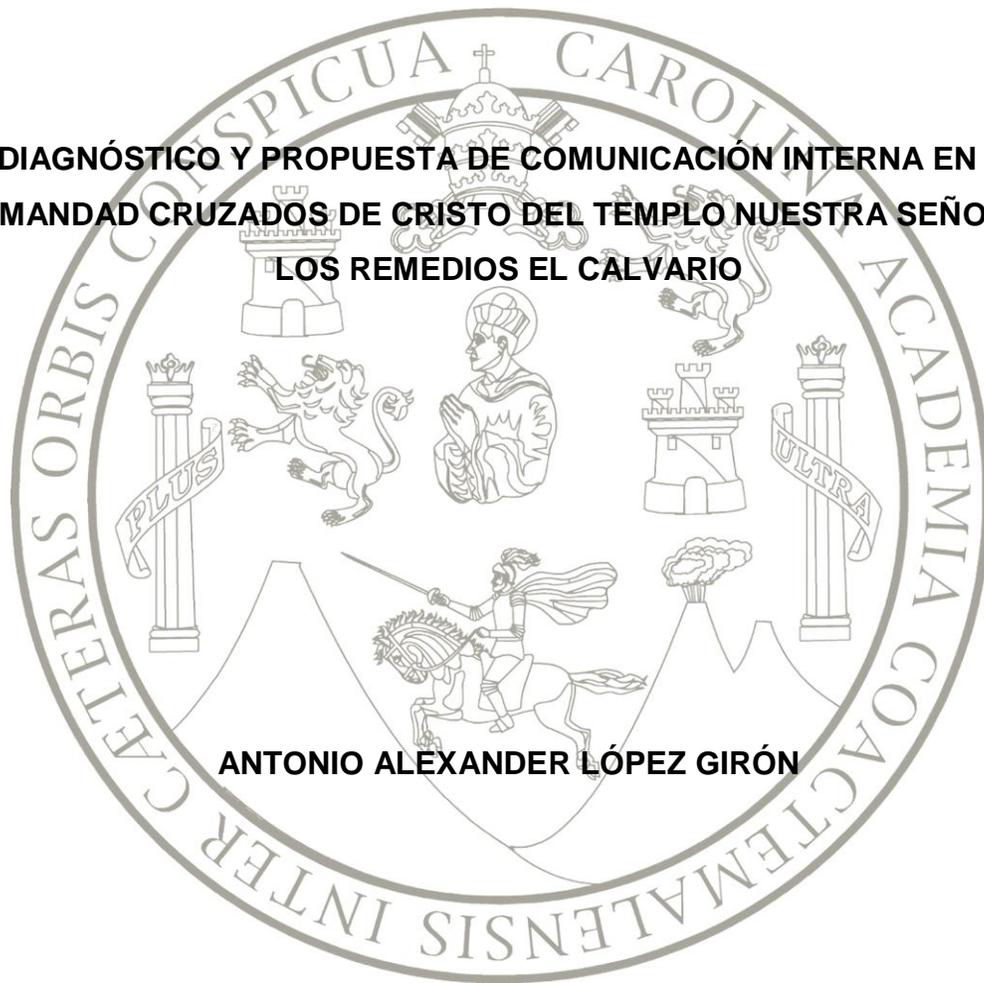


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
HERMANDAD CRUZADOS DE CRISTO DEL TEMPLO NUESTRA SEÑORA DE
LOS REMEDIOS EL CALVARIO**

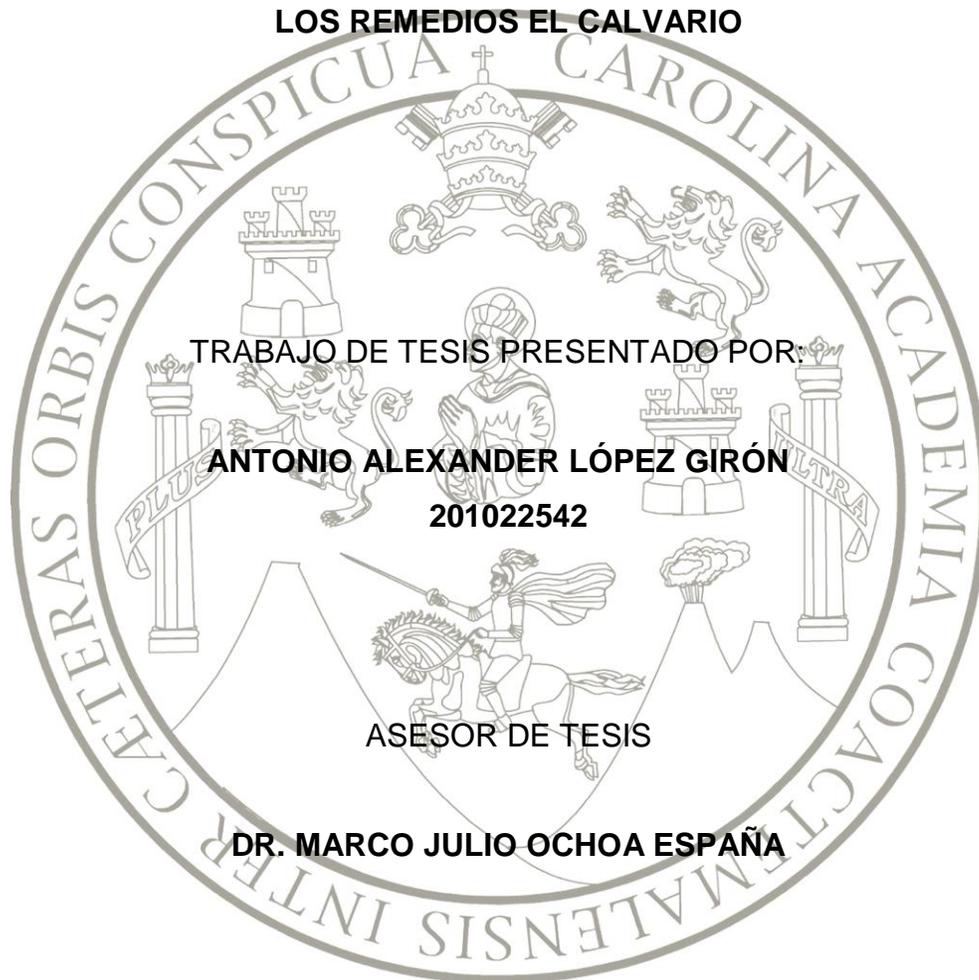


ANTONIO ALEXANDER LÓPEZ GIRÓN

GUATEMALA, ABRIL 2018

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
HERMANDAD CRUZADOS DE CRISTO DEL TEMPLO NUESTRA SEÑORA DE
LOS REMEDIOS EL CALVARIO**



TRABAJO DE TESIS PRESENTADO POR:

ANTONIO ALEXANDER LÓPEZ GIRÓN

201022542

ASESOR DE TESIS

DR. MARCO JULIO OCHOA ESPAÑA

GUATEMALA, ABRIL 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Director

M Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

Lic. Mario Enrique Campos Trigilio

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Representantes Estudiantiles

Anaité Machuca

Mario Barrientos

Representante Egresado

M.A. Johnny Michael González Batres

Secretario

M Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Tribunal Examinador

Dr. Marco Julio Ochoa España	Presidente
Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytan	Revisor
Lic. Víctor Tomas Carillas Bram	Revisor
M.A. Amanda Ballina Talento	Examinadora
M.A. Oscar René Paniagua Carrera	Examinador
Lic. César Augusto Paiz Fernández	Suplente



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

120-17

Guatemala 01 de agosto de 2017
Dictamen aprobación 102-17
Comisión de Tesis

Estudiante
Antonio Alexander López Girón
Carné 2053 86385 0101
Registro Académico 201022542
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Coordinación de Tesis en el inciso 1.4 del punto 1 del acta 007-2017 de sesión celebrada el 31 de julio de 2017 que literalmente dice:

1.4 Comisión de Tesis acuerda: Aprobar al (la) estudiante ANTONIO ALEXANDER LÓPEZ GIRÓN, carné. 2053 86385 0101, registro académico: 201022542, proyecto de tesis: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA HERMANDAD CRUZADOS DE CRISTO DEL TEMPLO NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS EL CALVARIO. B) Nombrar como asesor(a) a: Dr. Marco Julio Ochoa España.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del *Normativo para la Realización de Tesis*, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de haberse aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Dra. Aracelly Krisandei Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis
AKMG/Anaíjr

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfonos: (502) 2418-8920
(502) 2443-9500 extensión 1478
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacion.usac.edu.gt



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

120-17

Guatemala, 11 de septiembre de 2017
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 065-2017

Estudiante
Antonio Alexander López Girón
Carné 2053 86385 0101
Registro Académico 201022542
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: *DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA HERMANDAD CRUZADOS DE CRISTO DEL TEMPLO NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS EL CALVARIO*.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

Dr.	Marco Julio Ochoa España	presidente(a)
Lic.	Luis Arturo Pedroza Gaytán	revisor (a)
Lic.	Victor Tomás Carillas Bran	revisor (a)

Atentamente.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC




Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis



Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



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

Autorización informe final de tesis por Terna Revisora
Guatemala, de 26 de septiembre del 2017

Dra.
Aracelly Mérida,
Coordinadora
Comisión de Tesis
Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.
Ciudad Universitaria, zona 12

Distinguida Dra. Mérida

Atentamente informamos a usted que el (la) estudiante Antonio Alexander López Girón con número de registro académico 201022542 y número de carne 2053863850101 Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es:

"Diagnóstico y propuesta de comunicación interna en la hermandad Cruzados de Cristo del templo Nuestra Señora de los Remedios, El Calvario"

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

"ID Y ENSEÑAD ATODOS"

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán
Miembro Comisión Revisora

Lic. Víctor Tomás Carillas Bran
Miembro Comisión Revisora

Dr. Marco Julio Ochoa España
Presidente Comisión Revisora

cc. archivo



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



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

120-17

Guatemala, 12 de febrero de 2018
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
CT-Akmg-No.011-18

Estudiante
Antonio Alexander López Girón
Carné 2053 86385 0101
Registro Académico 201022542
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: *"DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA HERMANDAD CRUZADOS DE CRISTO DEL TEMPLO NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS, EL CALVARIO"*, siendo ellos:

Dr. Marco Julio Ochoa España	presidente(a)
Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán	revisor (a)
Lic. Víctor Tomás Carillas Bran	revisor (a)
M.A. Amanda Ballina Talento	examinador(a)
M.A. Oscar René Paniagua Carrera	examinador(a)
Lic. César Augusto Paiz Fernández	suplente

Cuando Secretaría nos indique la fecha de su examen privado se la estaremos confirmando via correo electrónico, por lo que solicitamos este pendiente del mismo.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC



Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

c.c: Comité Examinador
Archivo/expediente
AM/SVMG/AiR

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org



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

120-17

Guatemala, 30 de abril de 2018
Orden de impresión/NR
CT-Akmg- No. 014-18

Licenciado (a)
Antonio Alexander López Girón
Carné 2053 86385 0101
Registro Académico 201022542
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado (a) Licenciado (a):

Nos complace informarle que, con base a la autorización de informe final de tesis por asesor, con el título "DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA HERMANDAD CRUZADOS DE CRISTO DEL TEMPLO NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS, EL CALVARIO", se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,


M.Sc. Sergio Viniño Morataya García
Director/ECC

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Dra. Aracelly Krisanda Mérida González
Coordinadora Comisión de Tesis



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Copia: archivo
AM, SUMG, ajr

Edificio M2,
Ciudad Universitaria, zona 12.
Teléfono: (502) 2418-8920
Telefax: (502) 2418-8910
www.comunicacionusac.org

AGRADECIMIENTOS

- A Dios:** Por ser mi fortaleza, sabiduría y el motor que me ha motivado a seguir adelante, sus bendiciones han sido grandes para mi vida y sin duda el alcanzar esta meta, es una de ellas. Eres grande mi Dios.
- A mi Madre:** Lilian, por ser mi gran ejemplo a seguir durante toda mi vida, sus esfuerzos, sus enseñanzas, sus consejos, su apoyo, pero sobre todo, su amor de madre incondicional, me han llevado alcanzar esta meta en vida. Gracias por todo mamá, sin usted no lo hubiese logrado.
- A mi Hermano:** Mi angelito, me demostraste que con esfuerzo, alegría y actitud no existen límites para alcanzar nuestros sueños en esta vida. Un fuerte abrazo hasta el cielo mi hermanito, siempre vivirás en mi corazón.
- A mi Padre:** Luis; por todo el apoyo brindado, tus consejos e incentivar me a seguir adelante en mi vida.
- A mis hermanas:** Nanci y Lupita; por estar siempre a mi lado y apoyarme cuando más lo he necesitado. Gracias por motivarme alcanzar mis sueños y metas en la vida, sin duda, no pude tener mejores hermanas que ustedes, las quiero mucho.
- A mi Novia:** Elizabeth; tu comprensión, tu paciencia, tu competitividad, tu apoyo y tu amor incondicional han sido mi inspiración, motivación y soporte para seguir adelante. Gracias por estar siempre a mi lado.
- A mis sobrinas:** Angelita y Nahomí; sus sonrisas, sus ocurrencias, sus muestras de cariño y su amor me inspiran a mejorar cada día.
- A mis Asesor:** Le agradezco Dr. Julio Ochoa, por ser mi guía durante todo este proceso, por sus consejos, por su paciencia y por compartir sus conocimientos.
- A mis amigos** Gracias a todos por el apoyo brindado y los buenos momentos y experiencias compartidas.
- A la USAC** Por permitirme pertenecer a la mejor casa de estudio universitaria, donde pude formarme a nivel profesional y ver alcanzada una de mis metas en la vida.

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

Índice

Capítulo I

Introducción	i
--------------------	---

Marco Conceptual

1.1 Título del tema	1
1.2 Antecedentes.....	1
1.3 Justificación	2
1.4 Planteamiento del problema	3
1.5 Alcances y límites	3
1.5.1 Límite geográfico	4
1.5.2 Límite poblacional.....	4
1.5.3 Límite institucional	4
1.5.4 Límite temporal.....	4

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Comunicación.....	5
2.2 Elementos de la comunicación	6
2.2.1 Emisor	6
2.2.2 Mensaje.....	7
2.2.3 Canal.....	8
2.2.4 Receptor	8
2.2.5 Retroalimentación.....	9
2.2.6 Referente.....	9
2.3 Comunicación interna	9

2.4	Objetivo de la comunicación interna	10
2.5	Funciones de la comunicación interna	10
2.6	Público de la comunicación interna.....	11
2.7	Herramientas de la comunicación interna	11
2.8	Definición de hermandad	13
2.9	Tipos de Hermandades	13
2.10	Historia de la hermandad Cruzados de Cristo Templo El Calvario.....	14
2.11	La hermandad y su reconocimiento institucional.....	14
2.12	Papel de la hermandad previo a la Semana Mayor.....	15
2.13	Papel de la hermandad durante la Semana Santa.....	16
2.14	Papel de la hermandad antes, durante y después de un cortejo procesional	16
2.15	Papel de la iglesia católica frente a la hermandad	17

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1	Método o tipo de investigación	19
3.2	Objetivos de la investigación	19
3.2.1	Objetivo general	19
3.2.2	Objetivos específicos.....	19
3.3	Técnicas e instrumentos	20
3.3.1	Investigación documental	20
3.3.2	Entrevista	20
3.3.3	Encuesta	20
3.4	Población.....	20
3.5	Muestra	20

Capítulo IV	21
Diagnóstico y Análisis de Resultados.....	21
4.1 Diagnóstico de comunicación interna	21
4.1.1 Descripción de las causas	22
4.1.2 Determinación de las necesidades de comunicación interna	22
4.1.3 Resultados y análisis de la investigación	23
4.2 Entrevista	35
 Capítulo V	
Propuesta de comunicación interna	
5.1 Introducción.....	38
5.2 Grupo objetivo	38
5.3 Justificación.....	38
5.4 Objetivos	39
5.4.1 Objetivo general	39
5.4.2 Objetivos específicos.....	39
5.5 Oportunidades de mejora	39
5.5.1 Información anticipada.....	40
5.5.2 Información Concreta y Clara	40
5.5.3 Uso adecuado de las redes sociales	40
5.5.4 Reunión general	41
5.5.5 Cronograma de actividades	41
5.5.6 Compromiso al informar	42
5.6 Planificación de Recursos.....	42
5.6.1 Recurso Humano.....	42

5.6.2 Recursos materiales	43
5.6.3 Recursos económicos	43
5.7 Presupuesto	43
5.8 Evaluación	43
Conclusiones	44
Recomendaciones	45
Referencias bibliográficas	46
E- Grafías	49
Anexos	50

Resumen

Título: Diagnóstico y propuesta de comunicación interna en la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario.

Autor: Antonio Alexander López Girón.

Educación superior: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Unidad académica: Escuela de Ciencias de Comunicación.

Problema investigado: La Hermandad Cruzados de Cristo del Templo del Calvario, tiene la necesidad de una comunicación interna integral y adecuada para brindar información a sus integrantes.

Instrumentos: Material bibliográfico: libros y tesis; fuentes confiables de internet. También se realizó una entrevista al encargado general de la Hermandad Cruzados de Cristo y encuestas a los integrantes de la hermandad para la recopilación de la información.

Procedimiento: El estudio se desarrolló a través de una recopilación bibliográfica que conlleva una relación con el tema investigado, para realizar un mejor diagnóstico y dar propuesta que ayude a mejorar el nivel de comunicación interna entre las autoridades y miembros de la Hermandad Cruzados de Cristo. También se efectuó el análisis de las encuestas y la entrevista realizadas a los integrantes y al encargado general de la hermandad, para definir las técnicas y medios de comunicación utilizados a nivel interno en la hermandad.

Tipo de estudio: Para el desarrollo del presente proyecto de estudio, se utilizó el método de investigación descriptiva; porque su metodología se adaptó al proceso adecuado de recopilación de datos, según la finalidad de la investigación. También cuantitativo; porque se efectuó una medición en porcentajes del nivel y desarrollo de comunicación interna en la Hermandad Cruzados de Cristo.

Resultados obtenidos: Se identificó a través del análisis de los resultados deficiencias en el proceso de comunicación interna de la hermandad Cruzados de Cristo, debido a la falta de información concreta y anticipada a los integrantes de la hermandad y el uso indebido de las redes sociales por parte de los encargados de brindar la información, ambas situaciones dificultan la participación de los integrantes de la hermandad en las actividades religiosas; porque la información no llega con tiempo y de forma concreta y clara a todos los integrantes.

Conclusión: En base a las prioridades y necesidades de información interna de los integrantes de la hermandad Cruzados de Cristo, se identificó la importancia de transmitir la información con tiempo en forma concreta, clara, accesible y con inmediatez, ya que actualmente no cumple estas funciones la información que se les brinda por parte de los encargados de la hermandad.

Introducción

La comunicación es un elemento esencial y dinámico en la vida, en otras palabras no se puede vivir sin comunicarse, todos los días desde que se levanta una persona hasta que se acuesta, mantiene una comunicación constante con el mundo que le rodea. También, dentro de las instituciones la comunicación juega un papel muy importante a nivel interno y externo, porque es el factor que hace posible el intercambio de información, interacción y coordinación de las actividades que se desarrollan de forma correcta, generando beneficios en los fines de la institución.

En la sociedad guatemalteca las hermandades representan un movimiento de fervor y devoción, que reúne a un determinado grupo de creyentes que pertenecen a la religión católica con la finalidad del culto y veneración de las imágenes de pasión, a través los cortejos procesionales, las velaciones, los conciertos de marchas fúnebres, las fiestas patronales y la santa misa.

La celebración de la Cuaresma y Semana Santa es uno de los fenómenos sociales que reúne a un centenar de personas en Guatemala, porque invita a la participación ciudadana a través de sus distintas manifestaciones de fe. Por tal motivo, las hermandades religiosas deben ser conscientes de la importancia que tiene la comunicación dentro de la institución y en su identidad pública o imagen.

El tema elegido para su estudio fue: Diagnóstico y propuesta de comunicación interna en la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario, donde se buscó a través de la recopilación de datos y análisis de resultados identificar las posibles deficiencias a nivel interno durante el proceso comunicativo de la hermandad, con el objetivo de elaborar una propuesta de comunicación interna que mejoré el proceso informativo para que cada integrante pueda tener acceso de forma rápida a la información de todas las actividades religiosas dentro y fuera del Templo El calvario.

Capítulo I

Marco Conceptual

1.1 Título del tema

Diagnóstico y Propuesta de comunicación interna en la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario.

1.2 Antecedentes

Para el desarrollo adecuado del proyecto de investigación, se tomará como base tesis de investigaciones anteriores, que conllevan una relación con el tema a investigar, siendo estas las siguientes:

Rubén Darío Boror Ordóñez (2011), tesis titulada “Vídeo reportaje acerca de las actividades litúrgicas de semana santa de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo del Calvario”, se concluye en la elaboración de un vídeo reportaje, con el objetivo de informar y promover la cultura guatemalteca y las actividades litúrgicas que realiza la hermandad durante la semana mayor a nivel interno y externo, impulsando la importancia hacia el patrimonio cultural intangible que representan estos ritos de la Semana Santa, específicamente en el Templo del Calvario.

Elena Beatriz Perén Curruchiche (2016), tesis titulada “Experiencia en la Creación de la Pastoral de Comunicación en la Parroquia de San Juan Comalapa, Chimaltenango”, se concluye en la elaboración de una estrategia de comunicación que emplea dicha pastoral, para aprovechar los distintos medios de comunicación y los recursos humanos y materiales con los que cuenta la parroquia, que permita la divulgación de todas sus actividades religiosas a nivel interno y externo.

Mary Andrea Isabel Teque Chinchilla (2016), tesis titulada “Diagnóstico de comunicación en el área técnica y de servicio al cliente en agencia Tigo Tikal Futura, se recomienda a la Escuela de Ciencias de la Comunicación realizar estudios de investigación para poder solventar u optimizar los procesos de comunicación en cualquier entidad.

Francisco Fidel de León Villatoro (2015), tesis titulada “Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Externa para el Condominio Casa Grande”, se concluye que existe mucha distorsión en la información debido a que se realiza en forma oral y a criterio de los mismos vecinos quienes interpretan a su muy personal punto de vista y transmiten su opinión más que la información misma.

Carmen Elizabeth Cuevas Aceituno (2012), tesis titulada “Estrategia de Comunicación Interna y Externa para el Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación Dr. Jorge Von Ahn”, se concluye que la comunicación interna y externa existente es deficiente, por lo cual es necesaria la implementación de una estrategia de comunicación.

1.3 Justificación

La hermandad Cruzados de Cristo representa una institución laica en la sociedad guatemalteca, encargada del culto y veneración de la consagrada imagen de Jesús Nazareno de la Justicia, que representa a Cristo con la cruz a cuestas camino al calvario, la consagrada imagen del Santo Cristo Yacente que representa a Cristo muerto en el sepulcro, la consagrada imagen de la virgen Reina de la Paz, que representa el sufrimiento de la Virgen María y la consagrada imagen de Jesús Resucitado, que representa el triunfo de Jesucristo ante la muerte.

La importancia del tema que se propone a investigar dentro del proyecto estudio, radica que en la actualidad las manifestaciones públicas de fe católica han tomado mayor auge en la sociedad guatemalteca, por tal motivo, a través de un diagnóstico de comunicación interna en la hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios el Calvario, se busca identificar las altas y bajas que pueden presentarse en el proceso comunicativo de dicha hermandad.

Esto con la finalidad de elaborar una propuesta de comunicación interna para las autoridades de la hermandad Cruzados de Cristo, que contenga una estructura que permita informar de una manera eficaz y concreta a cada integrante de la hermandad, acerca de cualquier actividad, reunión o cambios que se llevarán a cabo en un futuro.

1.4 Planteamiento del problema

La actual Hermandad Cruzados de Cristo fue fundada el 15 de junio de 1954, es la encargada de todas las manifestaciones públicas de fe católica del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario, cuenta con una estructura interna donde coordina y organiza todas las actividades de carácter religioso, según lo establecido con el tiempo litúrgico de la iglesia católica.

Por tal razón, es importante hacer un diagnóstico de comunicación interna en la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario, con el objetivo de identificar posibles debilidades en el proceso comunicativo interno de dicha hermandad.

Asimismo, con los resultados obtenidos durante el proceso de investigación, se pretende elaborar una propuesta de comunicación interna, que permitirá a las autoridades de la Hermandad Cruzados de Cristo informar a los integrantes de la hermandad de todas las actividades religiosas que se llevaran a cabo en el Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario

Por lo anterior se plantea la interrogante, ¿La Hermandad Cruzados de Cristo del Templo del Calvario, tiene la necesidad de una comunicación interna integral y adecuada para brindar información a sus integrantes?

1.5 Alcances y límites

La siguiente investigación a través de una entrevista al encargado general y encuestas realizadas a los integrantes de la Hermandad Cruzados de Cristo, pretende obtener la información adecuada que serán el fundamento de la propuesta de comunicación interna, con el fin de dar a conocer a los integrantes de la hermandad de forma efectiva las actividades religiosas que se llevarán a cabo en el Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario.

1.5.1 Límite geográfico

La investigación se desarrollará en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

1.5.2 Límite poblacional

Los integrantes de la Hermandad Cruzados de Cristo.

1.5.3 Límite institucional

Institución religiosa católica, Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario.

1.5.4 Límite temporal

El período a considerar de la investigación es del mes marzo al mes de agosto del año 2018.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Comunicación

“La comunicación es un fenómeno social en constante dinamismo y alteración porque está sujeta a los cambios de pensamientos de las personas, las modificaciones del lenguaje a través del tiempo y a los efectos que la misma dinámica del proceso va provocando en los mismos individuos o grupos que interactúan.” Fonseca (2005:80)

Según Velásquez (2008:14), “La comunicación es algo tan común y cotidiano que estamos todo el tiempo inmersos en ella y apenas nos percatamos.”

“También, la comunicación constituye un elemento fundamental dentro de las organizaciones, ya que propicia la coordinación de actividades entre los individuos que participan en las mismas y posibilita el alcance de las metas fijadas. A sí mismo, la comunicación es el factor dinámico que hace posible la interacción, la coordinación de actividades y el intercambio de información.” Gutiérrez (1988:35-36)

“La palabra comunicación en el sentido comunicación de mensajes, es el proceso mediante el cual se establece una relación informativa entre los elementos que pueden ser personas individuales, grupos sociales e incluso máquinas o animales; la posibilidad de transmitir información a través de las distintas formas de comunicación hace posible el desarrollo social del hombre y los avances de la humanidad.” Everest (1980:3)

“Es así que cuando hablamos de comunicación nos referimos a una gran diversidad de fenómenos y procesos en donde las personas involucradas intercambian, comparten, ponen en común ideas y sentimientos mediante símbolos.” León (2002:80)

2.2 Elementos de la comunicación

“Para que un proceso de comunicación se realice adecuadamente, se necesita un emisor de un mensaje, que será enviado a un receptor por medio de un canal o lenguaje y lo interpretara según el contexto.” Arévalo (2013:19)

2.2.1 Emisor

“Para que se dé la comunicación, necesariamente ha de haber algo o alguien que comunique algo: el emisor, es el encargado de emitir el mensaje. Cuando se trata de una comunicación interpersonal intencionada, el emisor se encarga de codificar dicho mensaje, es decir de ponerlo en el lenguaje (código) que sea conocido tanto por él como por el receptor.” Velásquez (2001:17)

“También el emisor debe contar con un método adecuado de codificación y de transmisión (medio de comunicación), de ello depende la fluidez y correcta eficiencia del objeto del mensaje, en cuanto a percepción del receptor.” Morejón (2012:13)

“No siempre el emisor es una persona, puede ser un fenómeno natural, como ejemplo un cielo estrellado; una institución, como el ejemplo del semáforo donde el emisor sería la Dirección de Tránsito o una sociedad entera, cuando nos comunica determinados valores morales que la rigen y aprenden a seguir.” Velásquez (2001:18)

“El emisor muchas veces encubre su verdadera identidad, es el caso de los programas infantiles de televisión en donde los verdaderos emisores son los fabricantes de los juguetes. En ese mismo sentido, muchas veces el emisor no es al que simple vista parece, tal es el caso de los locutores en los noticieros, ellos simplemente sirven al canal para el verdadero emisor, que en este caso sería la organización o empresa para la que trabajan.” Velásquez (2001:18)

2.2.2 Mensaje

“El mensaje es el producto real de la fuente codificadora. Es toda la información que se transmite y si se logra una comunicación exitosa, será también todo lo que reciba el receptor.” León (2010:28)

También “el mensaje es una secuencia de señales o signos que obedecen a las reglas pactadas por emisor y receptor. Cuando se comunica se comunica algo, un contenido, ideas, órdenes y sentimientos.” Velásquez (2001:19)

“Debido a la polisemia (muchos significados) que poseen todos los signos el mensaje no siempre es unívoco. Muchas veces envueltos en mensajes más o menos evidentes, se nos transmiten otros mensajes subliminales (ocultos). Se dice que estos mensajes son subliminales porque llegan al receptor sin que este se dé cuenta e influyan en su vida y sus actos.” Velásquez (2001:20)

Según Morejón (2012:13), “El mensaje está estructurado bajo un signo, un código y una sintaxis:”

Signo: “Está compuesto por el significante y el significado. No se concibe como una entidad física, es algo que está para alguien en lugar de algo en cuanto algún aspecto o capacidad”. Tello (2001:192)

Código: “Un código, en realidad, es un sistema de reglas que permiten a los sujetos comunicarse entre sí. Siempre que nos comunicamos, utilizamos signos; pero estos carecen de sentido si no se les ubica dentro de un conjunto al que pertenecen”. Velásquez (2006:177)

Sintaxis: “La sintaxis se encarga de analizar las relaciones formales entre los signos. En principio, no se interesa por lo que signifiquen, sino por las funciones que cumplan dentro de una estructura (dentro de un mensaje, un discurso, una obra literaria, una pintura). Además, la sintaxis se ocupa de identificar las unidades formales y determinar las normas que rigen su integración en unidades superiores”. Velásquez (2006:210)

2.2.3 Canal

“El canal es el vínculo, medio o instrumento a través del cual se trasmite el mensaje. La voz humana, el micrófono, el teléfono, la radio, la televisión etc. Si damos una información a una sola persona, nuestro canal serán las ondas sonoras por medio de las cuales viaja nuestra voz, así como nuestro aparato (Cuerdas bucales).” Velásquez (2001:20)

También “es la vía por la cual son trasladados los mensajes, el canal comprende todos los medios de comunicación existentes. Dependiendo de las necesidades y circunstancias se determina el medio factible a utilizar.” Morejón (2012:14)

“El canal además de ser un medio físico por el cual circula el mensaje, exige una conexión psicológica. Es decir, exige la participación activa y consistente de los sujetos. Esto significa que tanto el emisor como el receptor deben adecuar el mensaje y su interpretación al medio por el cual se difunde.” Velásquez (2001:21)

2.2.4 Receptor

“El receptor es el encargado de interpretar o decodificar el mensaje que le es enviado, esto lo hace por medio del conocimiento del código (lenguaje) que el emisor utilizó.” López (2002:158)

“En ese sentido, el receptor debe conocer el código que el emisor está utilizando. Un japonés no podrá ser el receptor de un mensaje codificado en español a no ser que domine también este idioma.” Velásquez (2001:18)

“El receptor no necesariamente es una persona, puede ser un animal a quien da una orden o un sujeto masificado; es decir, una persona producto de la manipulación que ejerce sobre él los medios de comunicación masiva, actúa de manera inconsistente y desarrolla prácticas de consumo ajenas a sus necesidades reales.” Velásquez (2001:19)

2.2.5 Retroalimentación

“En la retroalimentación se pone en manifiesto no solo una simple respuesta, ya que en ella se incorporan los instintos, las necesidades, motivaciones, actitudes, opiniones, acciones, comportamientos, conductas y finalmente la acción retroalimentaría.” Interiano (2001:158)

“La retroalimentación es un mecanismo de control del mensaje por parte del emisor. Debido a que la comunicación es circular y tanto el emisor como el receptor están constantemente cambiando de papeles, la retroalimentación determina la efectividad de los mensajes enviados por el emisor.” <https://www.significados.com/comunicacion-efectiva/> (23/08/2017)

2.2.6 Referente

“El referente puede concebirse como el tema del cual se habla en el mensaje.” Velásquez (2008:32)

El referente siempre se refiere algo que existe en o por el mundo externo, algo independiente de emisor y receptor. Es el objeto el cual alude el mensaje. No siempre es un objeto material y concreto. Velásquez (2001:23)

2.3 Comunicación interna

“La comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la organización. Asimismo, es importante considerar que los programas y actividades de comunicación que se realizan en la organización, independientemente del público al que se dirijan, los objetivos que persigan o los canales utilizados, deben responder a una estrategia en común cuya finalidad será ayudar a la organización desde evocar hacia adentro y hacia afuera, de acuerdo con su propia cultura.” Fernández (1998:12,13)

2.4 Objetivo de la comunicación interna

El objetivo principal de la comunicación interna no es más que relacionar y establecer un conjunto de procesos de trasmisión de información, que permite alcanzar los objetivos de la empresa, institución u organización, así como de las personas que laboran dentro de ella. Fernández (1998:14).

2.5 Funciones de la comunicación interna

Según García (1998:124), “La comunicación interna desempeña dentro de una empresa u organización cuatro Funciones:

Función corporativa: En el examen de los roles, el análisis de las pautas, la comprobación del sentido direccional y de los itinerarios de los flujos de la comunicación interna, es fácil advertir que esta, no sólo constituye un indicador de la identidad y personalidad corporativas, sino un factor que contribuye decisivamente a precisarlas y fijarlas.

Función operativa: La comunicación interna es un recurso y un medio que actúa sobre las conductas de tarea y sobre las conductas de relación en la organización. Permite compartir el conocimiento técnico y las actitudes positivas de cooperación e implicación para un mejor desempeño del puesto de trabajo. Si la comunicación interna no ejerce esta función, de nada sirve.

Función cultural: Entre los contenidos de la comunicación interna, tal como fluye entre las personas de la empresa, de manera libre y espontánea, se incluye inevitablemente (y en ocasiones incluso inconscientemente) la trasmisión de ese conjunto de creencias vivas, de normas asumidas, de pautas de comportamiento observadas y de valores no escritos, que constituyen el legado de su cultura corporativa. La comunicación interna enseña y habitúa a vivir la organización.

Función estratégica: El inestimable valor instrumental de la comunicación interna permite hacer de su gestión un elemento clave a la hora de diseñar las políticas y estrategias de la empresa.

Los programas de acción tienen poco sentido, si no van acompañados de estrategias de comunicación, que afecten, no sólo a su proclamación, sino a su desarrollo, aplicación y evaluación.”

2.6 Público de la comunicación interna

“El público interno está integrado por los diferentes grupos que conforman la organización, su estructura y posición; estará en concordancia con las características de cada empresa u organización y el lugar que ocupan en los procesos que dan sentido a la misma. Asimismo, la relación entre el público interno y la organización es muy estrecha y de mutua dependencia.” De León (2015:13)

“La dimensión Público Interno contempla la implementación de códigos, prácticas y políticas que van definiendo el marco dentro del cual se desarrolla la relación entre empleador y trabajador. Cada sub-dimensión abarca una determinada área, que implica acciones, procesos, instancias de diálogo, comunicación, y aprendizaje.”<http://www.expoknews.com/a-que-nos-referimos-con-relaciones-con-el-publico-interno/> (30/9/2009)

Según Muriel y Rota (1980:42), “La institución depende de su público interno para el logro de sus objetivos y su supervivencia, y otro tanto sucede con el público, quien a través de su vinculación con el sistema organizacional trata de resolver una serie de necesidades individuales.”

2.7 Herramientas de la comunicación interna

“La comunicación interna desempeña un papel esencial en la estrategia de comunicación dirigida a los empleados, y constituye una herramienta fundamental de la relación entre organización y el público. Para desempeñar su función, utiliza las siguientes herramientas de comunicación interna:

Manual del empleado: Incluye información relacionada con la empresa u organización que todo empleado debería conocer. Puede incluir la historia de la empresa, sus normas internas, su misión y valores, las políticas de recursos humanos, el organigrama, pautas de seguridad o procedimientos específicos.

Publicación institucional: Con el objetivo de informar a los empleados en forma de revista, periódico o folleto interno, en papel o digital, incluye datos de la operatividad de la empresa como de los mismos empleados.

Cartelera: Es un efectivo medio de comunicación siempre que se ubique en un lugar concurrido por los empleados con fácil acceso visual. Es necesario actualizarla periódicamente y consignar la fecha de cada publicación.

Circulares: Es un mensaje que se envía a toda la empresa o una parte de ella. Puede dar a conocer información, órdenes, sugerencias o convocatorias.

Reuniones: Permiten la interacción personal dentro de los equipos de trabajo o entre las distintas áreas de la empresa. Es fundamental que se planifiquen de forma conveniente, se realicen en un lugar adecuado y se convoquen con antelación.

Correo electrónico: El e-mail es una herramienta muy útil, ya que representa un medio rápido de comunicación con muchos interlocutores. Es a la vez de bajo costo y fácil de personalizar.

Buzón de sugerencias: Es una importante fuente de información si se utiliza correctamente y de forma activa. El objetivo es conocer las opiniones y propuestas de los empleados en diversos aspectos.

Videoconferencia: Permite conectar a dos o más personas que estén distanciadas geográficamente, evitando desplazamientos y ahorrando así tiempo y dinero." <http://aureamorrrpp.blogdiario.com/1211514240/> (23/5/2008)

2.8 Definición de hermandad

“Es una agrupación religiosa seglar, que tiene como fin el culto a uno de los momentos de la pasión del Señor plasmado en una imagen que se saca en procesión.” Boror (2011:110)

“Las hermandades se constituyen en organismos que congregan sectores de la sociedad con afinidades en común, sea la pertenencia religiosa, la predilección por la advocación específica de un santo, el género, la pertenencia a un espacio o lugar determinado; en fin son variadas las formas de concebir el deseo de integración a una cofradía.” Marín (2013:62)

“En una hermandad religiosa los motivos de unión tienen relación exclusiva con el culto y la fe que profesan, y no con otras particularidades individuales como el oficio y la profesión.” <http://quesignificado.com/hermandad/> (23/5/2008)

2.9 Tipos de Hermandades

“Una cofradía o hermandad es una asociación de fieles católicos pública o privada y establecida conforme a los cánones del Título V del Código de Derecho Canónico utilizado por la iglesia católica, donde se admiten tradicionalmente tres tipos de hermandades:

Hermandades Penitenciales; encargadas de hacer público la estación de penitencia en Cuaresma y Semana Santa.

Hermandades sacramentales; tienen como objetivo básico la devoción y adoración hacia el Santísimo Sacramento.

Hermandades de gloria; es la forma como se denomina en algunas partes a las hermandades que normalmente fomentan el culto a alguna advocación mariana o santo.”<http://www.republicagt.com/nacional/las-hermandades-otra-tradicion-guatemalteca/> (2/04/20015)

2.10 Historia de la hermandad Cruzados de Cristo Templo El Calvario

“La historia de la Hermandad Cruzados de Cristo de forma general puede agruparse en cuatro épocas sustantivas:

La primera época 1896 a 1920: Inicia con la procesión del Señor Sepultado en 1896 organizada por la primigenia “Hermandad del Señor Sepultado del Calvario”, antes de ello no se registra, ninguna procesión del Santo Entierro que saliera del Calvario.

La segunda época 1920 a 1940: Se produce la reorganización de la antigua hermandad, el 15 de junio de 1924. Ocho meses después, el 9 de febrero de 1925, se registra la erección canónica de la “Hermandad del Señor Sepultado del Templo Rectoral del Calvario”, a través de la aprobación de sus estatutos por el gobierno eclesiástico.

La tercera época 1940 a 1956: En el año de 1945, según turnos de la época, la asociación toma el nombre “Hermandad Cruzados de Cristo”, siendo la identificación “Cruzados” propia del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario. A sí mismo, se utiliza durante esos años un escudo de tipo suizo de tres puntas con las siglas “C DE C”, junto a tres de las Armas Christi, la cruz con la lanza y la esponja, de forma entrelazada.

Cuarta época 1957 a la actualidad: En el año de 1955 se produce nuevamente una reorganización de la hermandad, como resultado de la llegada de Monseñor Mateo Perrone como párroco del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario.” Urquizú (2012:10)

2.11 La hermandad y su reconocimiento institucional

“Las hermandades, en el espacio de la Arquidiócesis de Guatemala, se han constituido en instituciones de la religiosidad popular guatemalteca, con rasgos propios de la sociedad laica, así como en instrumento de evangelización de la misma Iglesia. Son las hermandades corporaciones que difunden el culto público católico, que son producto de su gente y de su tiempo.

La capacidad adaptativa de las prácticas tradicionales religiosas, por parte de las hermandades, es el elemento más preponderante en la explicación de su vigencia y supervivencia. Son a su vez, muestra de la capacidad adaptativa de la misma Iglesia, que ha sabido mantenerse durante más de 2000 años.” Marín (2013:63)

2.12 Papel de la hermandad previo a la Semana Mayor

“La hermandad Cruzados de Cristo se preparan espiritualmente previo a la celebración de la Cuaresma y Semana Santa, tiempo en el cual, la iglesia católica invita a toda la feligresía a conmemorar a través de las distintas manifestaciones públicas de fe, la Pasión, muerte y gloriosa resurrección de Jesucristo.” Urquizú (2012:12)

“En el templo de Nuestra Señora de los Remedios El Calvario, la hermandad Cruzados de Cristo es la encargada de llevar a cabo todas las actividades religiosas durante la Cuaresma y Semana Santa, dando inicio a sus actividades el Miércoles de Ceniza, con el solemne Cortejo Procesional de la Consagrada Imagen de Jesús Nazareno de la Justicia, donde a través de un mensaje alegórico y evangelizador, invitan al pueblo católico a la conversión y comunión con Jesucristo, durante el tiempo litúrgico que se ha establecido por la iglesia católica.” <http://www.cucuruchoenguatemala.com/de-la-hermandad-del-senor-sepultado-del-calvario-a-la-hermandad-cruzados-de-cristo/> (13/10/2015)

“La hermandad Cruzados de Cristo a través de sus manifestaciones públicas de fe, busca mantener y fortalecer la adoración de la Hostia consagrada, que representa al cuerpo de Jesucristo, la veneración de la Consagrada Imagen de Jesús Nazareno de la Justicia, que representa a Jesús con la cruz a cuestas y a la Consagrada Imagen del Santo Cristo Yacente del Templo Nuestra Señora de los Remedios El calvario.

Asimismo, desea constituirse en un conglomerado de ejemplar conducta religiosa y proyectarlo a toda la feligresía católica y de esta forma prepararlos para la celebración de la Semana Mayor.” Boror (2011:23)

2.13 Papel de la hermandad durante la Semana Santa

“La Semana Santa da inicio el domingo de ramos, este día representa la entrada triunfal de Jesús a Belén; el día martes santo y miércoles santo, invitan a la conversión de los pecados; el día Jueves santo, representa la institución de la eucaristía a través de la última cena de Jesús con sus 12 apóstoles; el día viernes santo, representa la agonía de Jesús camino al calvario, su crucifixión y posteriormente su muerte; el día sábado de gloria, representa al cuerpo inerte de Jesús dentro del sepulcro y culmina el domingo de resurrección, que representa la derrota a la muerte a través de la resurrección de Jesucristo.” Lara (2003:54)

“La hermandad Cruzados de Cristo toma mayor auge durante la Semana Mayor, debido a que se encarga de todas las actividades religiosas que conlleven a la veneración de la Consagrada Imagen del Santo Cristo Yacente del Calvario, que tiene un gran fervor y devoción dentro del pueblo católico de Guatemala.

Dicho fervor se pone en manifiesto el día miércoles santo en la unción de la Consagrada Imagen del Santo Cristo Yacente, el día jueves Santo, con la gran afluencia de cucuruchos que asisten a recoger sus turnos para la procesión del día siguiente y el día viernes santo, donde desde tempranas horas son centenares de personas que se acercan al Templo El Calvario, para participar del solemne cortejo procesional de la Consagrada Imagen del Santo Cristo Yacente.” Lujan (1982:70)

2.14 Papel de la hermandad antes, durante y después de un cortejo procesional.

“La hermandad Cruzado de Cristo es la encargada de organizar todos los preparativos para llevar a cabo los cortejos procesionales de la Consagrada Imagen de Jesús Nazareno de la Justicia y de la Consagrada Imagen del Santo Cristo Yacente del Templo de Nuestra Señora de los Remedios el Calvario.” Boror (2011:22)

“Previo a un cortejo procesional la hermandad Cruzados de Cristo, inicia los preparativos varios meses atrás, tomando en cuenta las alegorías y el mensaje evangelizador que llevarán las andas que portarán a las Consagradas Imágenes de Jesús Nazareno de la Justicia y del Santo Cristo yacente en sus cortejos procesionales.

También se encargan de las inscripciones de los devotos cargadores que participaran de los cortejos procesionales del Templo El Calvario, y a su vez, se les informa el día de entrega de los turnos, para poder llevar en hombros a dichas imágenes, durante la procesión.

Durante el cortejo Procesional la hermandad es la encargada del el resguardo de las imágenes, el horario de salida y entrada de la procesión, la solemnidad, el paso y dirección del anda procesional, la organización, el orden, el control del turno que corresponde en cada cuadra, el control de la banda musical, la seguridad de los devotos cargadores, la iluminación del anda, el recorrido procesional, la libre locomoción del anda procesional, entre otras cosas.

Después del cortejo procesional la hermandad es la encargada del retorno de la Consagrada Imagen de Jesús Nazareno de la Justicia, la Consagrada Imagen de la Virgen Dolorosa Reina de la Paz, la imagen de San Juan y La imagen de María Magdalena a sus respectivos camerinos y a la Consagrada Imagen del Santo Cristo Yacente a su urna de veneración. También, la hermandad se encarga de ordenar las bancas del templo, el retorno de las andas y todos los enseres procesionales a la bodega de la hermandad, y el pago de la banda musical.”
Urquizú (2012:13)

2.15 Papel de la iglesia católica frente a la hermandad

“Según la Iglesia, en Guatemala las cofradías están en el deber de velar por el crecimiento espiritual de los miembros, para lo cual se llevan a cabo durante todo el año una serie de actividades afines como procesiones conmemorativas, vigiliás, convivios, velaciones, de forma tal que la labor apostólica de las cofradías por medio de la religiosidad popular sea cumplida.

Es pues una instrumentalización de dichas instituciones religiosas con el objetivo claro de identificar más a las personas participantes con las prácticas y la ideología cristiana, permitiendo y legitimando así la posición de la Iglesia Católica en el entramado social de Guatemala.” Marín (2013:47)

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Método o tipo de investigación

Para el desarrollo del presente proyecto de estudio, se utilizó el método de investigación descriptiva, porque su metodología se adapta al proceso adecuado de recopilación de datos, según la finalidad de la investigación. A sí mismo, la investigación descriptiva no se interesa en realizar predicciones o probar una hipótesis.

Según Cifuentes (2009:45), “En una investigación descriptiva, el equipo de trabajo buscará establecer el “Que” y el “Donde”, sin preocuparse por el “Por qué”. Es el tipo de investigación que genera datos de primera mano para realizar después de un análisis general y presentar un panorama del problema.”

3.2 Objetivos de la investigación

3.2.1 Objetivo general

- Realizar un diagnóstico de comunicación a nivel interno de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios el Calvario, para establecer una propuesta de comunicación interna estructurada para mantener informados a los integrantes de la hermandad, de todas las actividades religiosas que se llevaran a cabo.

3.2.2 Objetivos específicos

- Efectuar un diagnóstico de comunicación interna sobre los problemas y necesidades actuales de la Hermandad Cruzados de Cristo.
- Detallar las prioridades y necesidades de los integrantes de la Hermandad Cruzados de Cristo.
- Elaborar una propuesta de comunicación interna debidamente estructurada, según el reglamento interno de la Hermandad Cruzados de Cristo.

3.3 Técnicas e instrumentos

Para efecto de la investigación se detallan las siguientes técnicas e instrumentos que serán utilizados en el proceso de recopilación de la información:

3.3.1 Investigación documental

Es una técnica aplicable para recopilar datos o información a través de libros, documentos, revistas u otros medios, que permitan el desarrollo adecuado de la investigación.

3.3.2 Entrevista

Se realizará una entrevista al señor Haroldo Roldan encargado general de la Hermandad Cruzados de Cristo Templo El Calvario, para poder conocer las acciones de comunicación interna que han llevado a cabo hasta la fecha, y así poder recopilar la información adecuada que ayude al desarrollo de la investigación.

3.3.3 Encuesta

Se efectuará una encuesta con preguntas cerradas a los integrantes de la Hermandad Cruzados de Cristo, en cuanto al conocimiento que ellos tienen, sobre las acciones de comunicación interna que realiza dicha institución.

3.4 Población

115 Integrantes activos de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario.

3.5 Muestra

115 integrantes activos de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario, que asistieron a la reunión general del sábado 13 agosto del 2017.

Capítulo IV

Diagnóstico y Análisis de Resultados

4.1 Diagnóstico de comunicación interna

Esta investigación se realizó con los integrantes de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo de Nuestra Señora de los Remedios el Calvario en la ciudad de Guatemala, la hermandad tiene como fin la veneración y culto de las imágenes de pasión que hacen referencia a la crucifixión, muerte y resurrección de Jesucristo.

En la actualidad la Hermandad Cruzados de Cristo tiene bajo su responsabilidad las siguientes imágenes de pasión, que el pueblo católico venera y rinde culto en el Templo de Nuestra Señora de los Remedios el Calvario:

- La Consagrada imagen de Jesús Nazareno de la Justicia, que hace referencia a Jesucristo con la cruz a cuestas camino al calvario, que sale en procesión cada miércoles de ceniza en un recorrido procesional corto, luego sale de nuevo el segundo domingo de cuaresma en su solemne cortejo procesional mayor, con un recorrido extenso de aproximadamente 9 horas.
- La consagrada Imagen del santo Cristo Yacente, que hace referencia a Jesucristo en el sepulcro, sale en su solemne cortejo procesional el día viernes santo, acompañado de la Consagrada Imagen de la Virgen de la Paz, que representa a la Virgen María en su amargo dolor por la pérdida de su hijo, siendo este cortejo el de mayor culto durante la Semana Santa en el Templo del Calvario.
- Para finalizar, la Consagrada Imagen de Jesús resucitado, que representa la victoria de Jesucristo ante la muerte, sale en su cortejo procesional del domingo de resurrección.

La hermandad Cruzados de Cristo por ser una entidad religiosa con presencia en un país que profesa en gran porcentaje la fe católica, ha sido fuente de información tanto a nivel interno para sus integrantes, como a nivel externo para sus devotos cargadores y pueblo católico en general.

Para informar a nivel interno, la Hermandad Cruzados de Cristo está organizada en pequeñas comunidades de 12 integrantes, donde a través de los coordinadores de grupo se informa de las actividades religiosas que participará la hermandad.

Asimismo, a través de las catequesis que imparten los seminaristas se invita a formación y conversión que todo buen cristiano debe tener en su diario vivir.

4.1.1 Descripción de las causas

La Hermandad Cruzados de Cristo para informar a sus integrantes, lo hace a través del padre, los seminaristas, el encargado general de la hermandad y los coordinadores de grupo, que son las personas que asumen el papel de comunicador interno. Sin embargo, en algunas ocasiones la información no es concreta o no llega con bastante tiempo de anticipación, lo que provoca que la comunicación no sea efectiva para informar a todos los integrantes de la hermandad.

Esta situación se presenta debido a los cambios repentinos que se dan en la información, la desinformación de los encargados y la falta de un medio eficaz e interactivo de comunicación entre las personas que brindan la información y las personas que reciben la misma.

4.1.2 Determinación de las necesidades de comunicación interna

Con base a la investigación realizada con los integrantes de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo el calvario, se determinaron las siguientes necesidades de comunicación:

- Información con anticipación, para que cada integrante tenga tiempo de elaborar su agenda con los compromisos que tendrá con la hermandad.
- Información concreta y clara, debido a los cambios repentinos que en ocasiones se dan en las actividades religiosas se ven afectados algunos integrantes de la hermandad por el factor tiempo.

- Que se realicen más reuniones a nivel interno de la hermandad, para informar a cada integrante de las actividades religiosas que se llevarán a cabo.
- Mejor uso de las redes sociales, para facilitar a cada integrante que por algún motivo no pudo asistir a la reunión o catequesis informarse de los compromisos de la hermandad con rapidez.
- Que cada persona encargada de informar, asuma el compromiso de mantenerse bien informado y así poder transmitir la información de manera correcta a cada uno de los integrantes de la Hermandad Cruzados de Cristo.

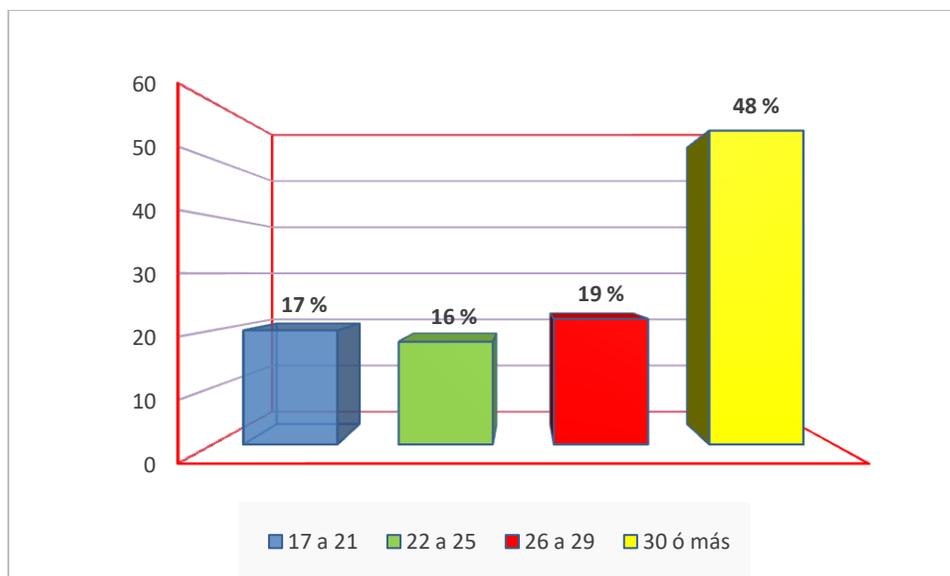
4.1.3 Resultados y análisis de la investigación

Para la elaboración del diagnóstico de comunicación interna de la Hermandad Cruzados de Cristo se realizó una encuesta dirigida a los integrantes y una entrevista al encargado general de la hermandad, con la finalidad de establecer si existía necesidades de comunicación dentro del grupo.

Para finalizar, se presenta el análisis de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los 115 integrantes activos de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo el Calvario. En la encuesta se recopilaron datos de edad, tiempo de pertenecer a la hermandad y el nivel de comunicación interna que se da dentro de la hermandad.

Cuadro No. 1

Rango de Edad



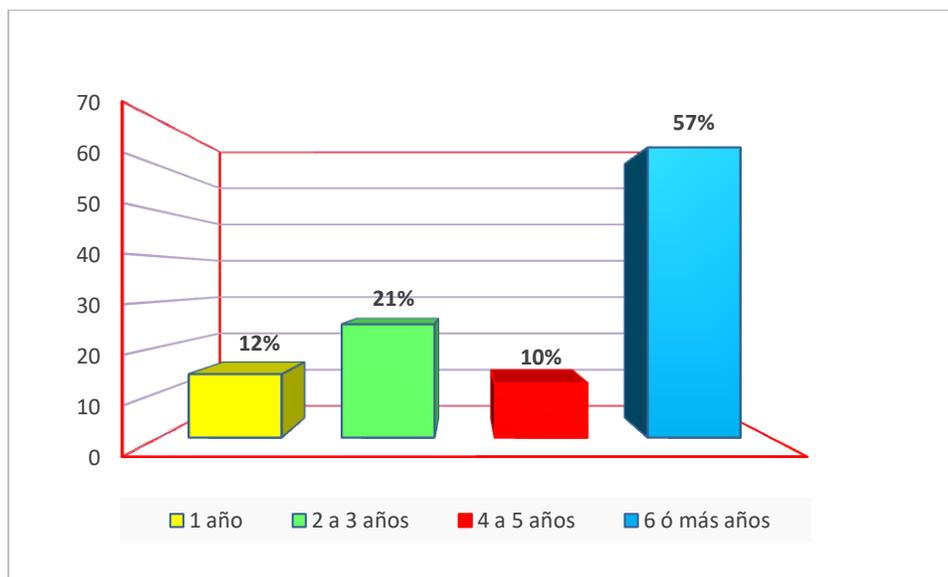
Fuente: Encuestas realizadas Hermandad Cruzados de Cristo 2017. Elaboración propia.

Edad	30 ó más	26 a 29	17 a 21	22 a 25	Total
Integrantes	55	22	20	18	115
Porcentaje	48%	19%	17%	16%	100%

Del total de los 115 integrantes de la Hermandad Cruzados de Cristo encuestados, el 48% de los integrantes se encuentran en un rango de edad de treinta años en adelante, seguido del 19% entre veintiséis a veintinueve años, el 17% entre diecisiete a veintiún años, y el 18% comprendidos entre los veintidós a veinticinco años.

Cuadro No. 2

¿Cuántos años tiene de pertenecer a la Hermandad Cruzados de Cristo?



Fuente: Encuestas realizadas Hermandad Cruzados de Cristo 2017. Elaboración propia.

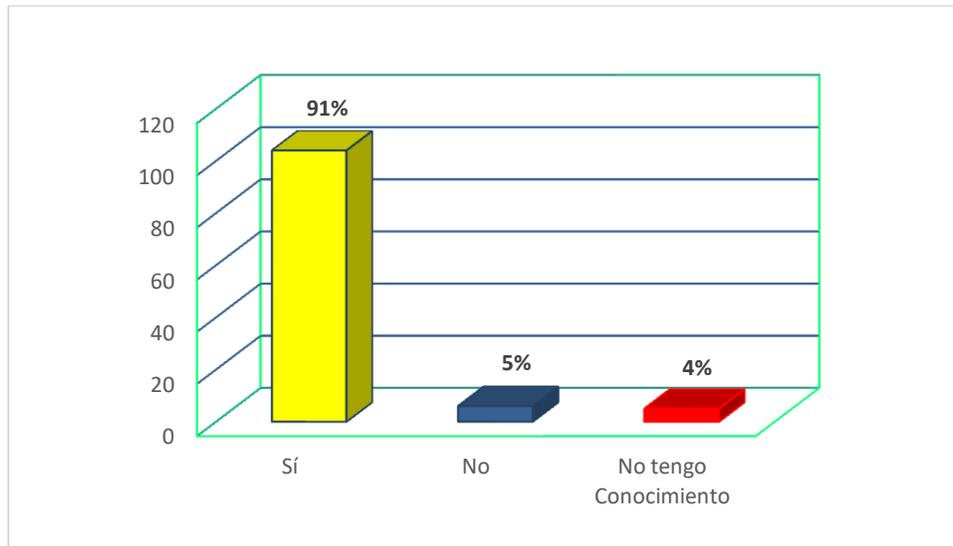
Pregunta 1	6 ó más	2 a 3	1 año	4 a 5	Total
Integrantes	64	25	14	12	115
Porcentaje	57%	21%	12%	10%	100%

El 57% de los integrantes llevan seis años en adelante de pertenecer a la Hermandad Cruzados de Cristo, el 21% tiene de dos a tres años, el 12% lleva un año y el 10% tiene de cuatro a cinco años.

La muestra indica que las personas que se integran a la Hermandad Cruzados de Cristo asumen su compromiso por un periodo extenso para seguir llevando un mensaje evangelizador a través de sus manifestaciones públicas de fe al pueblo católico guatemalteco.

Cuadro No. 3

¿Existe un grupo en específico dentro de la Hermandad Cruzados de Cristo, responsable de difundir toda la información de sus actividades a nivel interno?



Fuente: Encuestas realizadas Hermandad Cruzados de Cristo 2017. Elaboración propia.

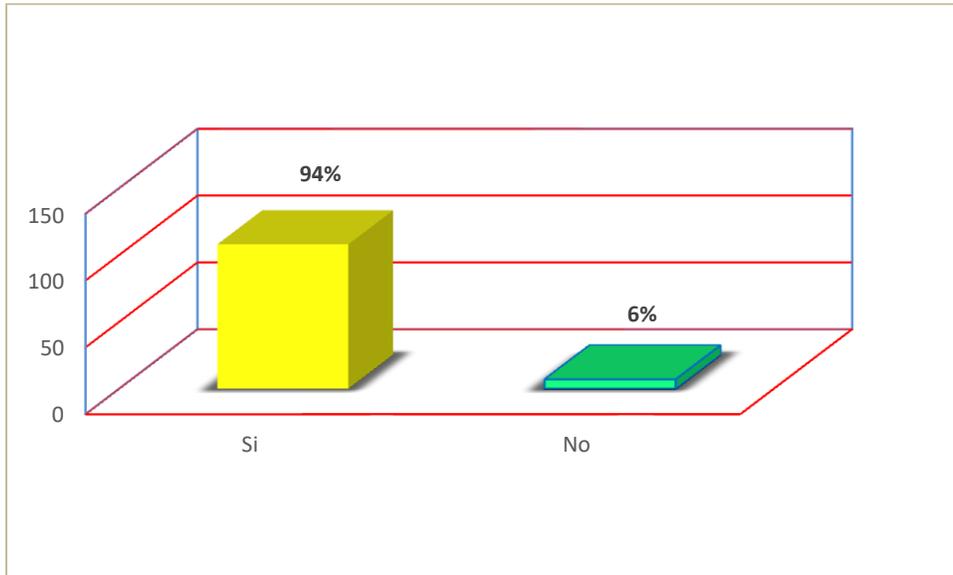
Pregunta 2	Si	No	No tengo Conocimiento	Total
Integrantes	104	6	5	115
Porcentaje	91%	5%	4%	100%

El 91% de los integrantes encuestados afirman que existe un grupo en específico dentro de la Hermandad Cruzados de Cristo encargado de difundir la información de sus actividades religiosas, mientras que el 5% asume que no existe dicho grupo. Sin embargo, el 4% no tiene conocimiento si existe o no un grupo dentro de la hermandad.

La mayoría de los integrantes afirmaron la existencia de un grupo de personas que asumen el papel de comunicadores para informar a cada integrante acerca de sus actividades religiosas que se llevarán a cabo dentro y fuera del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario.

Cuadro No. 4

¿Se le informa a usted, de todas las actividades religiosas que se realizan a nivel interno en la Hermandad Cruzados de Cristo!



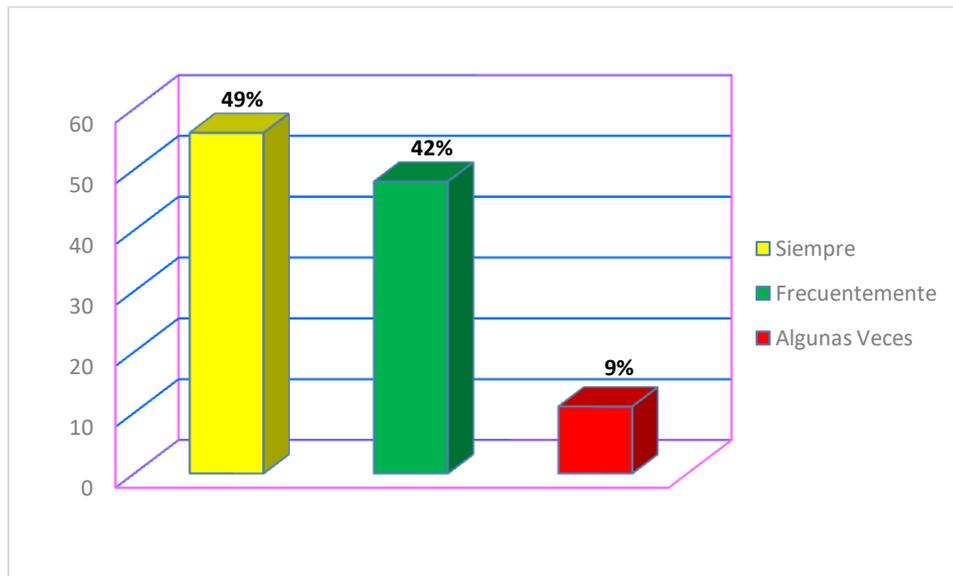
Fuente: Encuestas realizadas Hermandad Cruzados de Cristo 2017. Elaboración propia

Pregunta 3	Si	No	Total
Integrantes	108	7	115
Porcentaje	94%	6%	100%

El 94% de los integrantes encuestados afirman que se les informa acerca de todas las actividades religiosas que deberá asistir y participar como integrante de la Hermandad Cruzados de Cristo, sin embargo, el 6% de los integrantes comentan que no les informan de todas las actividades religiosas.

Cuadro No. 5

¿Con que frecuencia acude usted a las actividades religiosas de la Hermandad Cruzados de Cristo?



Fuente: Encuestas realizadas Hermandad Cruzados de Cristo 2017. **Elaboración propia.**

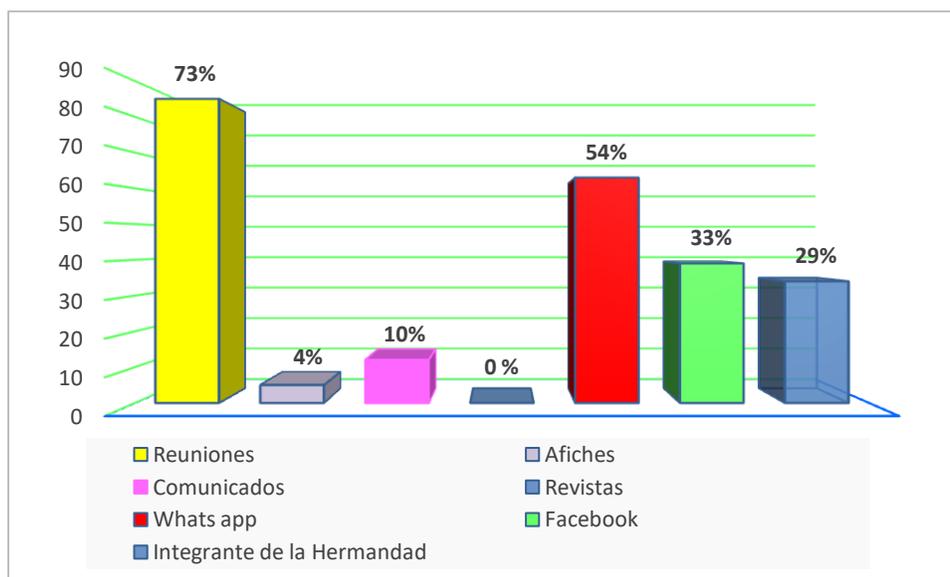
Pregunta 4	Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Total
Integrantes	56	48	11	115
Porcentaje	49%	42%	9%	100%

Los integrantes encuestados que siempre asisten y participan de todas las actividades religiosas de la Hermandad Cruzados de Cristo representan el 49%, ahora los que asisten frecuentemente son el 42%, sin embargo, el 11% de los integrantes asisten solo algunas veces a las actividades religiosas.

Los integrantes que no asisten a las actividades religiosas de la hermandad se verán afectados al no ser tomados como miembros activos y algunos deberán formar parte de los integrantes de nuevo ingreso.

Cuadro No. 6

¿Qué medio de comunicación a nivel interno utiliza la Hermandad Cruzados de Cristo, para brindarle información acerca de las actividades religiosas que deberá participar como miembro de la hermandad?



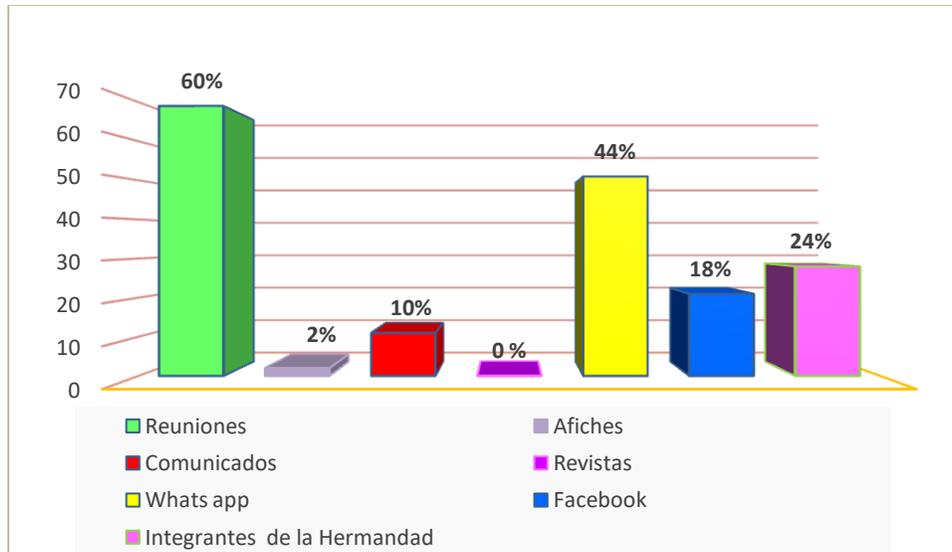
Fuente: Encuestas realizadas Hermandad Cruzados de Cristo 2017. Elaboración propia.

Pregunta 5	Reuniones	Whats app	Facebook	Integrante	Comunicado	Afiches	Revistas	Total
Integrantes	85	63	39	34	12	5	0	115
Porcentaje	73%	54%	33%	29%	10%	4%	0%	100%

Los medios de comunicación con mayor porcentaje que utiliza la Hermandad Cruzados de Cristo para informar a sus integrantes son las reuniones que representan el 73%, seguido de la red social whats app con el 54%, también la red social facebook con el 33%, y a través de un integrante de la hermandad que representa el 29%. Sin embargo, los medios que utilizan en menor porcentaje son los comunicados con un 10%, y los afiches con 4%, las revistas que representan el 0% no son utilizadas a nivel interno por la hermandad.

Cuadro No. 7

¿Qué medio de comunicación utilizado a nivel interno por la Hermandad Cruzados de Cristo, le facilita a usted como integrante informarse de las actividades religiosas que se llevarán a cabo?



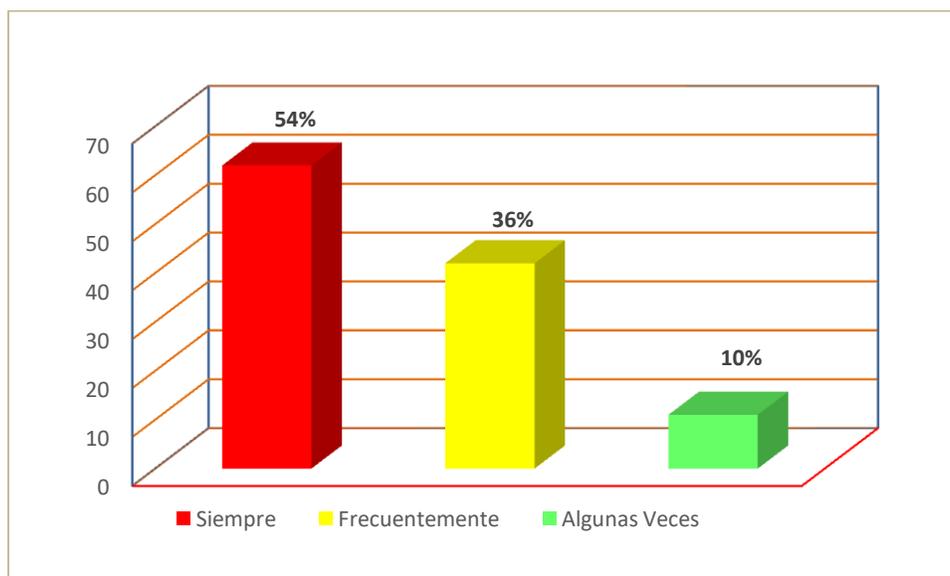
Fuente: Encuestas realizadas Hermandad Cruzados de Cristo 2017. Elaboración propia.

Pregunta 6	Reuniones	Whats app	Integrante	Facebook	Comunicado	Afiches	Revistas	Total
Integrantes	69	51	28	21	11	2	0	115
Porcentaje	60%	44%	24%	18%	10%	2%	0%	100%

Para cada integrante los medios de comunicación que les facilita informarse de las actividades religiosas de la Hermandad Cruzados de Cristo son las reuniones que representan el 60%, seguido de la red social whats app con el 44%, a través de un integrante de la hermandad que representa el 24% y la red social facebook con el 18%. Sin embargo, los medios que se les facilitan en menor porcentaje son los comunicados con un 10%, y los afiches con 2%, las revistas que representan el 0% no son utilizadas por los integrantes de la hermandad para informarse.

Cuadro No.8

¿Con que frecuencia divulga información la Hermandad Cruzados de Cristo a nivel interno a sus integrantes acerca de sus actividades?



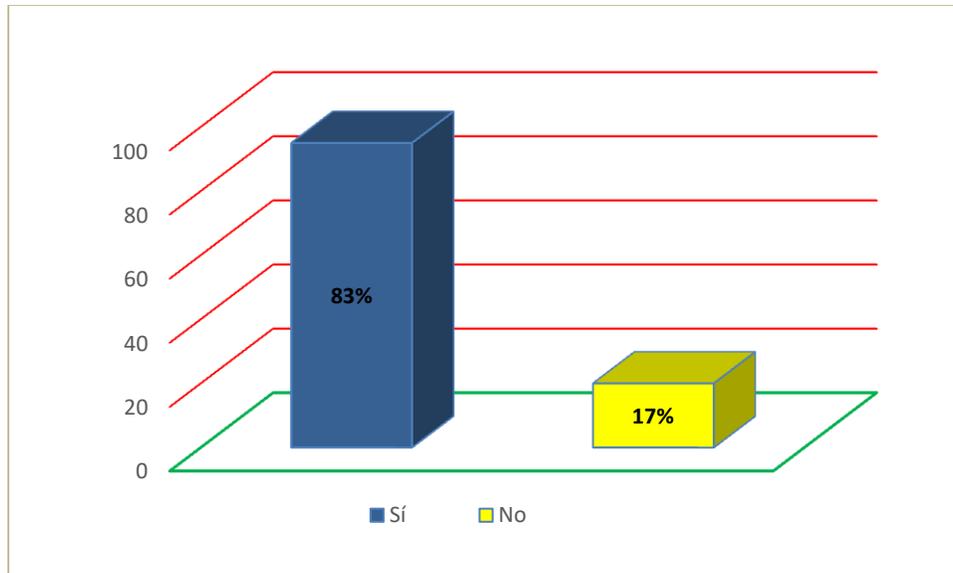
Fuente: Encuestas realizadas Hermandad Cruzados de Cristo 2017. Elaboración propia.

Pregunta 7	Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Total
Integrantes	62	42	11	115
Porcentaje	54%	36%	10%	100%

El 54% de los integrantes afirman que la Hermandad Cruzados de Cristo siempre está divulgando información acerca de sus actividades religiosas dentro y fuera del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario, el 36% dicen que es frecuentemente y el 10% niega que se les brinde información constantemente dentro de la hermandad.

Cuadro No. 9

¿Cómo Integrante de la Hermandad Cruzados de Cristo está de acuerdo con la forma en que usted recibe o se informa de las actividades religiosas que se llevarán a cabo dentro de dicha hermandad?



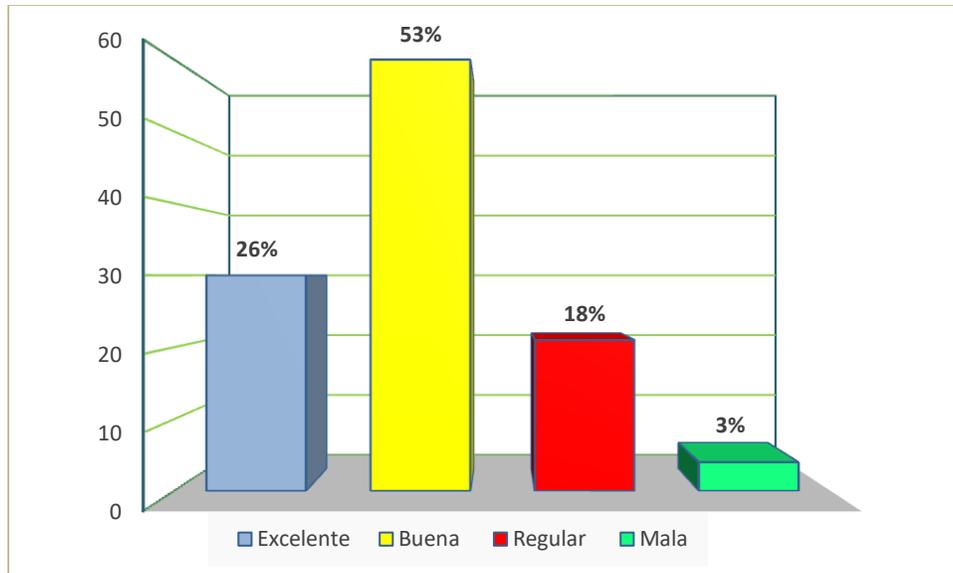
Fuente: Encuestas realizadas Hermandad Cruzados de Cristo 2017. Elaboración propia.

Pregunta 8	Si	No	Total
Integrantes	95	20	115
Porcentaje	83%	17%	100%

Los integrantes de la Hermandad están de acuerdo con un 83% en la forma que les informa a nivel interno la Hermandad Cruzados de Cristo. Sin embargo, el 17% de los integrantes no están de acuerdo con la forma de brindar la información de la hermandad.

Cuadro No.10

¿Cómo califica el nivel de comunicación interna que maneja la Hermandad Cruzados de Cristo en cuanto a la información que se le brinda como integrante?



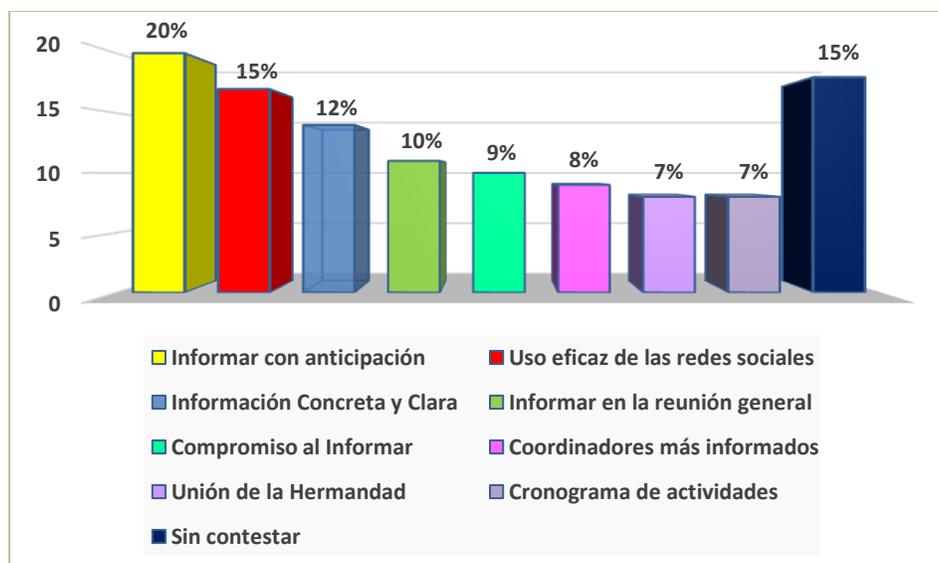
Fuente: Encuestas realizadas Hermandad Cruzados de Cristo 2017. Elaboración propia.

Pregunta 9	Buena	Excelente	Regular	Mala	Total
Integrantes	60	30	21	4	115
Porcentaje	53%	26%	18%	3%	100%

El 53% de los integrantes califican de buena la comunicación interna que emplea la de la Hermandad Cruzados de Cristo, seguido del 26% que la califica de excelente. A sí mismo, el 18% de los integrantes de la hermandad califican de regular la comunicación interna que utiliza la Hermandad Cruzados de Cristo para informar y el 3% la califica de mala.

Cuadro No. 11

¿Qué aspecto considera usted como integrante de la Hermandad Cruzados de Cristo que podría mejorar a nivel interno, para mantenerlo informado de sus actividades religiosas?



Fuente: Encuestas realizadas Hermandad Cruzados de Cristo 2017. Elaboración propia.

Pregunta 10	Información Anticipación	Información Concreta	Unión Hermandad	Redes Sociales	Reuniones Generales	Coordinadores Informados	Cronograma Actividades	En Blanco
Integrantes	20	14	8	17	11	9	8	18
Porcentaje	20%	12%	9%	15%	10%	9%	7%	15%

Los aspectos a nivel de comunicación interna que debe mejorar la Hermandad Cruzados de Cristo según las respuestas de los integrantes encuestados será la información anticipada en un 20%, la información concreta y clara en un 12%, el uso adecuado de las redes sociales en un 15%, Brindar información en las reuniones generales un 10%, coordinadores más informados 9%, Compromiso al informar por parte de los encargados 9% y un cronograma de actividades que representa el 7%. A sí mismo, el 15% de los encuestados dejo la pregunta en blanco.

4.2 Entrevista

También durante el proceso de recopilación de datos, se entrevistó al encargado general de la Hermandad Cruzados de Cristo, quien tiene bajo su responsabilidad informar de todas las actividades religiosas que se llevarán a cabo dentro de la hermandad.

Haroldo Roldan encargado general de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios el Calvario.

1. **¿Cuál es el sistema informativo a nivel interno que se utiliza en la Hermandad Cruzados de Cristo?**

La hermandad Cruzados de Cristo a nivel interno está organizada por pequeñas comunidades, las cuales poseen el nombre de una de las imágenes de pasión que se veneran en el Templo de Nuestra Señora de los Remedios El Calvario o de algunos santos reconocidos a nivel nacional, a sí mismo, están integradas por 12 miembros y cada una posee un coordinador.

Los coordinadores se reúnen una vez por semana con el Director Espiritual el Padre Manuel de Jesús Chilín, siendo a través de los coordinadores el vínculo de comunicación entre las comunidades, por tal motivo, es indispensable pertenecer a una comunidad para poder ser miembro activo dentro de la hermandad.

Ahora para los miembros de nuevo ingreso se nombra un coordinador por parte del padre, quién tendrá la función de comunicador, generalmente el coordinador utiliza como herramienta de comunicación los grupos de whats app para mantener de esta forma informados a todos los miembros de cada comunidad. También el coordinador utiliza esta herramienta, para transmitir mensajes que ayuden a la formación religiosa de cada integrante de la hermandad.

2. ¿Está de acuerdo con este sistema informativo a nivel interno de la hermandad?

Ha sido funcional hasta la fecha y lo más importante de esto ha sido el compromiso de los coordinadores para cascarear la información en cada pequeña comunidad, procurando no crear redes alternas a las de la hermandad para no crear confusión.

Esto debido a que se descubrió a un miembro de la hermandad que estaba generando unas páginas falsas en la red social de facebook, lo que llevo el caso a una demanda en el ministerio público, debido a que se encontraba publicando información falsa y ajena a la Hermandad Cruzados de Cristo que perjudicaba de alguna manera los principios de la hermandad.

Por tal motivo, se ha insistido a los miembros de la hermandad que sean los promotores de la página oficial, ayudando a controlar la información que se publica a nivel interno y externo de la misma.

3. ¿Qué medio es el más utilizado para difundir la información interna a los integrantes de la hermandad? ¿Y por qué?

La red social whats app debido a que hace un par años atrás se hizo un estudio en la hermandad, dando como resultado que el 98% por ciento de los 150 integrantes de la hermandad poseen un celular inteligente, donde ya sea por wi-fi o datos propios utilizan este canal de comunicación, apegándose a la tecnología ha sido funcional.

También se utiliza la red social facebook debido al impacto que ha tenido esta red social en la sociedad religiosa guatemalteca, por tal motivo, se ha creado un grupo cerrado en donde el único requisito principal para poder pertenecer al grupo, es ser miembro activo de la hermandad.

4. ¿A través de este sistema de comunicación interna, llevan la información a cada integrante de la hermandad?

Los coordinadores de las pequeñas comunidades a través de la red social de whats app tratan de mantener informados a cada miembro de las actividades de la Hermandad Cruzados de cristo, a sí mismo, fomentan la formación religiosa de cada integrante.

También a través del grupo cerrado que se maneja en la red social de Facebook, se divulga información de notas de duelo, felicitaciones a los cumpleaños de cada mes, y futuras actividades de la hermandad.

5. ¿Le gustaría que a través de una propuesta de comunicación interna, la información llegara de una manera eficaz a cada integrante de la hermandad?

No solo la hermandad sino también la iglesia católica en general necesita de nuevos canales de comunicación que no representen un gran costo económico, porque los templos son grandes, las imágenes son de gran devoción y fervor popular, pero el tema en común siempre está relacionado con el presupuesto financiero.

Por tal motivo, todas las propuestas que estén orientadas a mejorar la comunicación interna y externa siempre cuidando la participación de la iglesia católica, de sus autoridades, del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario y el tema de presupuesto financiero no existiría ningún inconveniente al recibirla, por supuesto, que dicha propuesta de comunicación tendría que ser analizada por el padre Manuel Chilín, y decidir ponerlo en práctica, pero las puertas están abiertas para recibir cualquier propuesta que genere un beneficio.

Capítulo V

Propuesta de comunicación interna

5.1 Introducción

La propuesta de comunicación interna para la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario es determinada a través de un diagnóstico de comunicación donde se analizó la forma de transmitir la información en la actualidad de la misma, a través de los resultados obtenidos en las encuestas y la entrevista realizadas a los integrantes y el encargado general de la hermandad durante el proceso de recopilación de información.

La propuesta de comunicación interna está enfocada en hacer eficiente y mejorar el sistema de comunicación interno que utilizan los encargados de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario para transmitir la información de todas sus actividades religiosas a sus integrantes activos de la hermandad.

5.2 Grupo objetivo

La Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario.

5.3 Justificación

En respuesta a la necesidad de informarse de los integrantes activos de la Hermandad Cruzados de Cristo acerca de las actividades religiosas que se llevan a cabo dentro y fuera del Templo de Nuestra Señora de los Remedios El Calvario, es conveniente desarrollar una mejora al sistema de comunicación interno de la hermandad a través de una propuesta de comunicación que ayude a facilitar y mejorar la forma de transmitir la información por parte de los encargados a cada uno de sus integrantes.

Los resultados positivos de esta propuesta de comunicación interna serán perceptibles para las autoridades de la Hermandad Cruzados de Cristo a través de la cantidad de integrantes activos que participarán en las actividades religiosas de la hermandad y la iglesia católica.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivo general

Lograr que las autoridades de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario trasmitan su información de forma clara, concreta y con eficiencia a cada integrante activo de la hermandad.

5.4.2 Objetivos específicos

- a) Mejorar la organización del sistema de comunicación interna que utilizan los encargados de transmitir la información a los integrantes activos de la Hermandad Cruzados de Cristo.
- b) Mantener mejor informados a los integrantes activos de la Hermandad Cruzados de Cristo de sus actividades religiosas.
- c) Responder a todas las necesidades de comunicación interna de los integrantes activos de la Hermandad Cruzados de Cristo para estar informados.

5.5 Oportunidades de mejora

Con la finalidad de establecer una propuesta de comunicación interna adecuada que responda a las necesidades de comunicación del grupo que conforma de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario, está propuesta estará basada en las opiniones de los integrantes y el encargado general de la hermandad.

5.5.1 Información anticipada

Es importante que los encargados de transmitir la información a los integrantes activos de la Hermandad Cruzados de Cristo lo realicen con bastante tiempo de anticipación, para que cada integrante pueda tomar en cuenta todos los compromisos religiosos que tendrá dentro y fuera del Templo de Nuestra Señora de los Remedios El Calvario, con la finalidad de tener mayor participación y afluencia de integrantes a cada una de las actividades religiosas de la hermandad y la iglesia católica.

Se deberá informar a los integrantes activos de la hermandad quince días antes de llevarse a cabo dicha actividad religiosa, si se pueden con más tiempo de anticipación será mejor, pero lo recomendable son quince días, esto ayudará tanto a las autoridades de la Hermandad Cruzados de Cristo como a sus miembros activos a organizar mejor su tiempo y estar mejor informados de sus actividades.

5.5.2 Información Concreta y Clara

La información que los encargados brinden a nivel interno de la Hermandad Cruzados de Cristo deberá ser verídica y clara, para no tergiversar la información transmitida acerca de sus actividades religiosas a los integrantes activos de la Hermandad Cruzados de Cristo.

Porque al efectuar cambios repentinos a la información ya transmitida y no haberlos notificado con tiempo a los integrantes activos afectará su participación en dichas actividades, esto debido a que no estarán bien informados ya sea del horario, el punto de reunión, la vestimenta a utilizar, el factor tiempo, los compromisos familiares, los compromisos laborales y de estudio.

5.5.3 Uso adecuado de las redes sociales

Aprovechar al máximo el uso de las redes sociales dentro de la Hermandad Cruzados de Cristo será de gran beneficio y representa una gran oportunidad de informarse para los integrantes activos de la hermandad con rapidez.

Por tal motivo, el uso adecuado de los grupos internos de la hermandad en las redes sociales acorta distancias e informará con la inmediatez a cada integrante activo que por algún motivo no le fue posible asistir a una reunión para informarse con tiempo y participar de los compromisos de la hermandad.

También dicha comunicación deberá ser de forma dinámica e interactiva, no se trata solo de bombardear de información a sus integrantes, sino que exista una retroalimentación a la información brindada, y a su vez, hacerlos participe a través de sus sugerencias en la forma más adecuada de asistir a dicha actividad religiosa.

5.5.4 Reunión general

Realizar reuniones con los integrantes activos de la Hermandad Cruzados de Cristo con la finalidad de informar respecto a los compromisos y requisitos para poder participar en las actividades religiosas y la importancia de asistir a dichas actividades.

Los encargados deberán realizar una reunión dos veces al mes para mejorar la comunicación interna entre las autoridades y los integrantes. También, deberán rectificar la información de las futuras actividades religiosas y así poder informar a cada integrante de la hermandad.

Las reuniones no solo servirán para informar a sus integrantes activos de las actividades religiosas, sino que a su vez, les permitirá implementar actividades que ayuden a su crecimiento espiritual y religioso dentro de la hermandad, como las catequesis, lectura de la biblia, películas con mensajes positivos, entre otras actividades que los inviten al cambio y conversión como miembros de la hermandad y en su vida personal.

5.5.5 Cronograma de actividades

Elaborar un cronograma de actividades ayudaría a calendarizar todas las actividades religiosas que se llevarán a cabo dentro y fuera del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario.

Este medio de comunicación interna representa una oportunidad para los encargados de transmitir la información a los integrantes activos de la Hermandad Cruzados de Cristo, porque les permite transmitir la información de las actividades ya sea esta por semana, quince días o el mes, su eficiencia estará en el punto estratégico de su colocación y la actualización de la misma. Además es un medio que representa un bajo costo en su financiamiento para la hermandad.

5.5.6 Compromiso al informar

Este compromiso debe ser por ambas partes, por una parte, los encargados al transmitir información actualizada e importante y por otra parte, los integrantes activos asumiendo el compromiso de informarse de todas las actividades a través de los medios de comunicación interna que se utilizan dentro de la Hermandad Cruzados de Cristo.

Porque de nada serviría que los encargados de transmitir la información estén constantemente utilizando distintos medios de comunicación interna para mantener informado integrante activo de la hermandad, si el mismo no pone importancia a dicha información.

También puede ser que el integrante activo de la hermandad se interese y vea la forma de mantenerse informado de todas las actividades religiosas, pero los encargados de transmitir la información, lo hacen en base a los intereses de algunos pocos o simplemente hacen cambios repentinos a la información sin notificar los mismos, sin percatarse en las repercusiones que esta situación puede tener en el proceso comunicativo interno de la hermandad Cruzados de Cristo.

5.6 Planificación de Recursos

5.6.1 Recurso Humano

Para poder cumplir con las necesidades de comunicación interna de los integrantes activos de la Hermandad Cruzados de Cristo se necesita el siguiente recurso humano: Párroco del Templo el Calvario, encargados de transmitir la información y coordinadores de cada comunidad.

5.6.2 Recursos materiales

Acá se necesitarán los siguientes recursos: Equipo de cómputo, Impresora, medios audiovisuales, espacio físico y material informativo.

5.6.3 Recursos económicos

Se necesitan financiar los siguientes recursos: servicio de Internet, servicio telefónico y servicio eléctrico.

5.7 Presupuesto

Equipo de computo.....	Q.1, 000.00
Impresora.....	Q.350.00
Medios audiovisuales.....	Q.1, 500.00
Material Informativo.....	Q 100.00
Servicio de internet.....	Q 175.00
Servicio Telefónico.....	Q 100.00
Servicio Eléctrico.....	Q.200.00
	Total: Q.3, 425.00

5.8 Evaluación

Los resultados de la propuesta de comunicación interna para la Hermandad Cruzados de Cristo serán perceptibles para las autoridades de la hermandad con la cantidad de integrantes activos que asistan a las distintas actividades religiosas que se lleven a cabo dentro y fuera del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario. A sí mismo, cuando vean que los integrantes asumen su compromiso como miembros de la hermandad y en su vida personal y religiosa.

Conclusiones

1. El diagnóstico de comunicación interna realizado en la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo Nuestra Señora de los Remedios El Calvario, identificó deficiencias pero no en un porcentaje alto en el proceso comunicativo de la hermandad, por tal motivo, es necesaria la implementación de una propuesta de comunicación interna que les permita mejorar la forma de transmitir la información a los integrantes activos de la hermandad.
2. En base a las prioridades y necesidades de información interna de los integrantes de la hermandad Cruzados de Cristo, se identificó la importancia de transmitir la información con tiempo en forma concreta, clara, accesible y con inmediatez, ya que actualmente no cumple estas funciones la información que se les brinda por parte de los encargados de la hermandad.
3. La propuesta de comunicación interna para la Hermandad Cruzados de Cristo, se elaboró en base al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el proceso de recopilación de datos en el diagnóstico, teniendo en cuenta la forma en que se organiza la Hermandad y la combinación de las necesidades y prioridades de los integrantes activos.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la Hermandad Cruzados de Cristo poner en práctica la propuesta de comunicación interna, para transmitir la información de una forma más efectiva y con esto lograr una mayor participación de sus integrantes en las futuras actividades religiosas que se llevaran a cabo.
2. Se recomienda a la Hermandad Cruzados de Cristo tomar en cuenta las prioridades y necesidades de información de los integrantes de la hermandad que se presentan en esta investigación, para comunicar de una manera efectiva y con inmediatez sus actividades religiosas que se llevarán a cabo dentro y fuera del Templo Nuestra Señora de los Remedios el Calvario.
3. Para Finalizar, se recomienda a la Hermandad Cruzados de Cristo tomar en cuenta todas las actividades que se presentan en esta investigación para mejora del proceso comunicativo interno de la hermandad y poder brindar la información a cada uno de sus integrantes de forma sencilla y clara.

Referencias bibliográficas

1. Boror Ordoñez, Rubén Darío. 2011. Vídeo reportaje acerca de las actividades litúrgicas de semana santa de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo del Calvario. Tesis de grado para optar el título de Licenciado en Diseño Gráfico con énfasis en Multimedia. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Arquitectura. Escuela de Diseño Gráfico. 23 p.
2. Cuevas Aceituno, Carmen Elizabeth 2012. Estrategia de Comunicación Interna y Externa para el Hospital Nacional de Ortopedia y Rehabilitación Dr. Jorge Von Ahn. Tesis de grado para optar el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 45p.
3. De león Villatoro, Francisco Fidel. 2015. Diagnóstico y estrategia de comunicación externa para el condominio casa grande. Tesis de grado para optar el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.13p
4. Everest, Formación Profesional. 1980. Técnicas de comunicación 1. España. Editorial Everest S.A. León. 3p.
5. Fernández Collado, Carlos. 1998. La comunicación Interna. España: Ediciones Díaz de Santos. 12, 13 y 14p.
6. Fonseca Yerena, María del Socorro. 2005. Comunicación Oral: Fundamentos y Práctica Estratégica. Pearson Educación. México. 280p.
7. García Jiménez, Jesús. 1998. La comunicación Interna. Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos. S. A. 124p.
8. Gutiérrez Bonilla, Carlos. 1988. La comunicación, función básica de las relaciones públicas. México. Editorial Trillas. 35, 36p.
9. Interiano, Carlos. 2001. Cultura y comunicación de masas en Guatemala. 2da. ed. Guatemala. Editorial estudiantil Fénix. 158p
10. Lara Figueroa, Celso. 2003. Historia y tradición popular de Cuaresma y Semana Santa. Editorial ARTEMIS. Guatemala. 54p

11. León Alvarado, Ana Gricelda, Mejía Guailas, Silvio Santiago. 2010. Propuesta de comunicación interna para la municipalidad de cuenca. Tesis de grado para optar el título Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social con Mención en Relaciones Públicas. Ecuador. 28p.
12. León Zuñiga, Liliana et Al. Manual para el diseño participativo de estrategias de comunicación. Costa Rica. 80p.
13. Lujan Muñoz, Luis. 1982. Semana Santa tradicional en Guatemala. Editorial Serviprensa Centro América. 70p.
14. Marín Hernández, Juan José. 2013. Cofradías y Hermandades en Guatemala. Costa Rica. 47, 62,63p.
15. Morejón Morales, Derwin Antonio. 2012. Diagnóstico de comunicación interna en la división de manufactura, PEPSICO Guatemala. Tesis de grado para optar el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.13p.
16. Muriel, María Luisa y Rota Gilda. 1980. Comunicación Institucional. Quito, Ecuador. Editora Andina. 42p.
17. Perén Curruchiche, Elena Beatriz. 2016. Experiencia en la creación de la pastoral de comunicación en la parroquia San Juan Comalapa, Chimaltenango. Tesis de grado para optar el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 42p.
18. Tello, Nerio. 2001. Humberto Eco para principiantes. 1ra. Edición. Argentina. Era Naciente. 192p.
19. Teque Chinchilla, Mary Andrea Isabel 2016. Diagnóstico de comunicación en el área técnica y de servicio al cliente en agencia Tigo Tikal Futura. Tesis de grado para optar el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. 56.p
20. Uriquizú, Fernández. 2012. Libro de crónicas y recuerdo del Santo Cristo Yacente del Calvario de la nueva Guatemala de la Asunción. 10, 12, 13p.

21. Velásquez Rodríguez, Carlos Augusto. 2006. Comunicación. 6ta. Edición. Guatemala. ECO. 177p.
22. Velásquez Rodríguez, Carlos Augusto. 2006. Teoría de la mentira, una introducción a la semiótica. Guatemala. ECO. 210p.
23. Velásquez Rodríguez, Carlos Augusto. 2008. Comunicación, semiología del mensaje oculto. 7ma. Edición. Guatemala: ECO. 14p.
24. Velásquez Rodríguez, Carlos Augusto. Reimpresión 2001. Comunicación, semiología del mensaje oculto. 3ra. Edición. Eidos. 17, 18, 19, 20, 21 y 22 p.

E- Grafías

1. ExpokNews. 2009. ¿ A qué nos referimos con relaciones con el público interno?. <http://www.expoknews.com/a-que-nos-referimos-con-relaciones-con-el-publico-interno/>. Consulta el 19 de agosto de 2016 a las 19:00 horas.
2. García, Glen y Santos Israel. 2015. De la “hermandad del Señor Sepultado del Calvario” a la “hermandad Cruzados de Cristo”. <http://www.cucuruchoenguatemala.com/de-la-hermandad-del-senor-sepultado-del-calvario-a-la-hermandad-cruzados-de-cristo/>. Consultado el 21 de agosto 2017 a las 10:00 am.
3. Juárez, Eder. 2015. Las hermandades, otra tradición guatemalteca. <http://www.republicagt.com/nacional/las-hermandades-otra-tradicion-guatemalteca/>. Consultado el 19 de agosto 2017 a las 21 horas.
4. Morar, Aura. 2008. Herramientas de comunicación interna. <http://aureamorarrpp.blogdiario.com/1211514240/>. Consultado 23 de agosto de 2017 a las 21:00 horas.
5. <http://quesignificado.com/hermandad/>. Consultado el 24 de agosto de 2017 a las 20:00 horas.

Anexos

Propuesta de Encuesta



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Hermandad Cruzados de Cristo
Templo El Calvario



La presente encuesta se realiza con el objetivo de conocer el nivel de comunicación interna de la Hermandad Cruzados de Cristo del Templo de Nuestra Señora de los Remedios El Calvario, para posteriormente trabajar en una propuesta de comunicación interna, que será de gran utilidad para dicha hermandad. Por tal motivo, se le solicita que responda con toda sinceridad lo siguiente.

Edad: 17 a 21 22 a 25 26 a 29 30 ó más

Por favor marque con una X, y responda cuando se requiera

1. ¿Cuántos años tiene de pertenecer a la Hermandad Cruzados de Cristo?

1 año 2 a 3 años 4 a 5 años 6 ó más años

2. ¿Existe un grupo en específico dentro de la Hermandad Cruzados de Cristo, responsable de difundir toda la información de sus actividades a nivel interno?

Sí No No tengo conocimiento

3. ¿Se le informa a usted, de todas las actividades religiosas que se realizan a nivel interno en la Hermandad Cruzados de Cristo?

Sí

No

4. ¿Con que frecuencia acude usted a las actividades religiosas de la Hermandad Cruzados de Cristo?

Siempre

Frecuentemente

Algunas veces

5. ¿A través de que medio interno la Hermandad Cruzados de Cristo, le brinda información como integrante de la misma de sus actividades religiosas?

Reuniones

Afiches

Comunicados

Red Social Facebook

Red Social Whats app

Revistas

Por un integrante de la Hermandad

6. ¿Qué medio utilizado a nivel interno por la hermandad Cruzados de Cristo, le facilita a usted como integrante de la misma, informarse de las actividades religiosas que se llevaran a cabo?

Reuniones

Afiches

Comunicados

Red Social Facebook

Red Social Whats app

Revistas

Por un integrante de la Hermandad

7. ¿Con que frecuencia divulga información la Hermandad Cruzados de Cristo a nivel interno a sus integrantes acerca de sus actividades?

Siempre Frecuentemente Algunas veces

8. ¿Está de acuerdo como integrante de la hermandad Cruzados de Cristo, la forma como usted recibe o se informa de las actividades religiosas que se llevaran a cabo dentro de dicha hermandad?

Sí No

9. ¿Cómo califica el nivel de comunicación interna que maneja la Hermandad Cruzados de Cristo, en cuanto a la información que se le brinda como integrante de la misma?

Excelente Buena Regular Mala

10. ¿Qué aspecto considera usted que podría mejorar a nivel interno para informar sus actividades religiosas la Hermandad Cruzados de Cristo?

Especifique _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Propuesta de Entrevista



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Hermandad Cruzados de Cristo
Templo El Calvario



Responsable: Haroldo Roldan encargado general de la Hermandad

1. ¿Cuál es el sistema de informativo a nivel interno que se utiliza en la Hermandad Cruzados de Cristo?
2. ¿Está de acuerdo con el este sistema informativo a nivel interno de la hermandad?
3. ¿Qué medio es el más utilizado para difundir la información interna a los integrantes de la hermandad? ¿Y por qué?
4. ¿A través de este sistema de comunicación interna, llevan la información a cada integrante de la hermandad?
5. ¿Le gustaría que a través de una propuesta de comunicación interna, la información llegara de una manera eficaz a cada integrante de la hermandad?