

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA DE RADIO TGW 107.3 FM.
LA VOZ DE GUATEMALA”

CARLOS ENRIQUE CHOCH XULÚ

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE 2011.

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

“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA DE RADIO TGW 107.3 FM.
“LA VOZ DE GUATEMALA”

Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado E.P.S
Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

CARLOS ENRIQUE CHOCH XULÚ

Previo a optar el título de
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesora:
M.A Oneida Rodas

Guatemala, Noviembre 2011

Consejo Directivo:

Director

M.A Gustavo Bracamonte

Secretario General

Licenciado Axel Santizo

Representantes Docentes

Licenciado Julio Moreno

M.A Fredy Morales

Representantes Estudiantiles

Adriana Castañeda

Milton Lobo

Coordinador E.P.S

M.A Otto Yela

Supervisora E.P.S

M.A Oneida Rodas

DIRECCIÓN GENERAL DE RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN NACIONAL
MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

18 CALLE 6-72, ZONA 1, EDIFICIO TIPOGRAFÍA NACIONAL, 3ER. NIVEL
PBX: 2323-8282

Guatemala 3 de Octubre de 2011.

M. A Oneida Rodas
Coordinadora EPS
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimada M.A Rodas

Por este medio Radio TGW, La Voz de Guatemala 107.3 FM.

HACE CONSTAR

Que Carlos Enrique Choch Xulú, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, quien se identifica con No. de Carnet 2002 – 15473 desarrollo su Ejercicio Profesional Supervisado en Radio TGW, La Voz de Guatemala, en apoyo a la Sub Dirección Técnica de esta institución del 1 de Marzo al 20 de Agosto del año 2011, con una duración de 819 horas laboradas y durante su tiempo de servicio demostró capacidad, honestidad, responsabilidad y puntualidad en todos sus trabajos, y por tal motivo Radio TGW, extiende su finiquito final.

Y para remitir a donde corresponda en trámites legales se extiende, firma y sella la presente en el despacho de la Sub Dirección Técnica el día tres de octubre del 2011.



Guillermo Granados
Sub Dirección Técnica Radio TGW.

Edgar Guillermo Granados Alvarez
Sub-Director Técnico
Dirección General de Radiodifusión
y Televisión Nacional



GOBIERNO DE ÁLVARO COLOM
GUATEMALA





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

Guatemala, 2 de noviembre de 2011

Estudiante:
Carlos Enrique Choch Xulú
Carné: 200215473
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Por este medio informo a usted que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS con título: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA DE RADIO TGW 107.3 FM. LA VOZ DE GUATEMALA".

El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual emito DICTAMEN FAVORABLE para los efectos subsiguientes.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.A. Oneida Rodas
Supervisora EPS Licenciatura

Vo.Bo. M.A. Otto Yela
Coordinador EPS Licenciatura



Dedicatoria

A Dios:

Por su fiel bendición para alcanzar un triunfo más.

A mis padres:

Pedro Choch Cujcuj

Genera Xulú Boch

Por todo su amor y apoyo incondicional para realizarme como profesional.

A mis hermanos:

Mario, Irma, Pedro y Luisa, por ser parte de mi vida.

A mi Abuela:

María Boch Tzirín (+) Por su amor, ejemplo, consejos y apoyo.

A mi Novia:

Gladis Carina, por su amor, comprensión y apoyo en todo momento.

Agradecimientos a:

Iris Santizo por su amistad y apoyo profesional y Guillermo Granados por la oportunidad de realizar el Ejercicio Profesional Supervisado en Radio TGW 107.3 FM. La Voz de Guatemala.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA DE
RADIO TGW 107.3 FM. LA VOZ DE GUATEMALA
CARLOS ENRIQUE CHOCH XULÚ

ABSTRACT

El Ejercicio Profesional Supervisado EPS, de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es una de las opciones para optar al título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación; el proceso consta de los siguientes pasos: Propedéutico, Diagnóstico, Estrategia y Ejecución. El E.P.S fue realizado en Radio TGW 107.3 FM; las herramientas utilizadas en el diagnóstico permitieron verificar la existencia de problemas como: falta de inducción, desconocimiento de orden jerárquico, formación de grupos o islas en la institución, falta de motivación para las y los colaboradores y ausencia de actividades de convivencia para el personal lo que determinó realizar este ejercicio con el título “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA DE RADIO TGW. Como solución al problema se realizó un manual de inducción, charlas motivacionales, audios con mensajes positivos, reubicación de la cartelera informativa, la creación de un correo electrónico de felicitación para cumpleaños y el logotipo de felicitación, además la creación del organigrama de la institución a beneficio de los colaboradores.

ÍNDICE

1. Introducción	1
2. Justificación	4
3. Diagnóstico	6
3.1 Institución	6
3.1.1 Ubicación Geográfica	6
3.1.2 Integración de Alianzas Estratégicas	7
3.2.3 Origen E Historia	8
3.1.4 Departamento o Unidades de Radio TGW	10
a) Dirección General, Departamentos y Sub departamentos	10
3.1.5 Misión de Radio TGW	15
3.1.6 Visión de Radio TGW	15
3.1.7 Objetivos Institucionales de Radio TGW	15
3.1.8 Público Objetivo	16
3.2 Problema Comunicacional	17
3.3 Técnicas de Recolección	18
3.3.1 Observación	20
3.3.2 Documentación	21
3.3.3 Entrevista a Profundidad	23
3.3.4 Grupos Focales	24
3.3.5 Encuestas	26
3.4 FODA	29
3.5 Indicadores de Éxito	31

4.	Proyecto a Desarrollar	31
4.1	Descripción Técnica de la Estrategia del Proyecto	31
4.2	Objetivo General	34
4.3	Objetivos Específicos	34
4.4	Actividades que Operativizan la Estrategia	35
4.5	Financiamiento	36
4.6	Presupuesto	37
4.7	Beneficiarios	38
4.8	Recursos Humanos	38
4.9	Área Geográfica de Acción	40
4.10	Cuadro Operativo de la Estrategia	41
4.11	Actividad y Ejecución de la Estrategia	42
5.	Informe de Ejecución	43
5.1	Charlas Motivacionales	43
5.2	Manual de Inducción	43
5.3	Diseño de Organigrama	44
5.4	Audios Motivacionales	44
5.5	Diseños de logotipos	45
5.6	Programación Calendarización	45
6.	Conclusiones	46
7.	Recomendaciones	47
8.	Bibliografía	48

9.	Anexos	49
	a) Organigrama de la institución	49
	b) Árbol del Problema	50
	c) Graficas Estadísticas	51
	D) Fotografías EPS.	59
	e) Análisis de resultados	62
	Situación anterior	62
	Situación actual	63
	f) Fotografías de ejecución	64

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad de San Carlos de Guatemala, por medio de la Escuela de Ciencias de la Comunicación; ha instituido el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–, como una forma de evaluación final para los estudiantes, previo a optar el título de Licenciados en Ciencias de la Comunicación, en donde se ponen en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad estatal.

El presente ejercicio profesional supervisado, se realizó en Radio TGW 107.3 FM, “Terragen World Atmosphere File, sus siglas en inglés - T.G.W-” (Granados, 2011), que es la frecuencia radial del gobierno de la república de Guatemala. Una estación de radio al servicio de la ciudadanía guatemalteca, que trabaja todos los días para presentar: música, entretenimiento y noticias nacionales e internacionales a los guatemaltecos. La radio nacional, como también se le conoce, mantiene dentro de su programación la música del instrumento autóctono de Guatemala: la marimba en un espacio nacionalista que se presenta en vivo todos los días con los programas: Chapinlandia y Pinceladas Morenas, segmentos presenciados por decenas de personas que se dan cita a los estudios de radio TGW la voz de Guatemala.

Lo educativo es otra de las prioridades de la estación, por eso cuenta con el programa Olimpiadas W, un espacio conducido por jóvenes, donde asisten y participan adolescentes y jóvenes de centros educativos invitados a las ediciones del programa.

La oficina asignada desde donde se desarrolló el presente proyecto fue la Sub Dirección Técnica de Radio TGW; unidad encargada del área técnica, creación de proyectos y que vela por el funcionamiento de la estación y sus programas. TGW es una estación perteneciente al Estado de Guatemala y funciona en la frecuencia 107.3 FM. Cuenta con cinco repetidoras en los departamentos de: Petén, Quetzaltenango, Totonicapán, Escuintla y Jalapa, las mismas transmiten por la frecuencia 107.5 fm, además radio TGW, se transmite a través de internet por medio de www.radiotgw.gob.gt. (Granados, 2011).

Parte de las funciones asumidas por la estación radial es educar, entretener, brindar información de primera mano en los ámbitos: deportivo, social, cultural, tecnológico y del acontecer nacional a la ciudadanía, que a diario busca el aprendizaje, llevando de esta forma contenido educativo a toda la población, actualmente cuenta con programación variada, misma que cubre el gusto de adultos, jóvenes y niños a través de sus diferentes segmentos; lo que ha permitido la interacción con los oyentes.

Luego de conocer parte de las funciones de la radio, se estudió la relación que mantienen los trabajadores entre sí. El diagnóstico del presente proyecto permitió detectar que existen problemas de comunicación entre los trabajadores, y que el uso de un manual de inducción y atribuciones son aspectos que mejorarían las actividades diarias de los colaboradores.

Con el fin de verificar el proceso de comunicación en Radio TGW y así poder proporcionar herramientas comunicacionales a la institución, y de ésta cuenta fortalecer su labor diaria, no sólo en la programación radial, sino también en el ambiente laboral para sus colaboradores, fue necesario utilizar las siguientes herramientas.

- a) Observación: Recorrido minucioso que se realizó por oficinas, pasillos, cabina, locutorios, cocina-comedor y todo espacio de acción laboral.
- b) Entrevista a Profundidad: Se conversó con jefes y subordinados de tres departamentos: Dirección, Sub Dirección Técnica, y departamento de Técnicos.
- c) Encuesta 80 de 90 personas que son parte del equipo de radio TGW, respondieron la encuesta realizada para el diagnóstico.
- d) Grupos Focales: Se realizaron dos grupos focales compuestos por ocho personas cada uno, quienes exteriorizaron su deseo de tener un buen ambiente de trabajo.

El diagnóstico es el primero de tres procesos que deberá realizarse con los colaboradores de Radio Nacional, ya que seguidamente se realizará la estrategia, Proceso que propondrá mejoras en la institución mencionada y luego la ejecución que será el contacto directo con el personal, con la intención de modificar su actitud y comportamiento.

Cabe mencionar que la realización de la presente estrategia de Comunicación Organizacional Interna de radio TGW, equivale a más de 800 horas de trabajo dentro de la institución, donde se verificó paso a paso el proceso comunicacional que se realiza en cada oficina y espacio de la institución, y a partir del cual pudo perfilarse el proyecto en pleno.

2. JUSTIFICACIÓN

La radio del estado tiene como fin llevar dentro de su programación enseñanza a sus oyentes, el de dar el ejemplo a través del micrófono, de las producciones, promociones y otras actividades que generan el contacto directo con el radio escucha.

Desde 1930, año en que salió al aire Radio TGW, muchas han sido las personas que han formado parte de ésta institución que durante 81 años de funcionamiento, ha brindado al país muchos talentos, entre ellos: cantantes, músicos, escritores, comediantes y locutores, verdaderos profesionales que han hecho de TGW, una institución de comunicación en nuestro país.

Sin embargo la contratación de más personal o renovación de la misma para las actividades en TGW, es uno de los problemas principales para la comunicación, ya que no se realiza el proceso de presentación del nuevo trabajador ante quienes ya son parte del equipo, provocando en las personas un alejamiento y timidez desde el principio entre departamentos, evitando una relación rápida y directa entre compañeros.

En esta institución se tienen diferentes formas de contrato laboral: los que poseen el renglón 011: personal que finaliza relación con la radio hasta su jubilación. También existen los renglones: 021, Personal Supernumerario, es decir persona que trabaja en la entidad pública, sin ser parte de la planilla. 022, Personal por contrato, es una convención de garantida doble, donde colaborador y patrono tienen obligaciones ante la ley, 029, Personal contratado de manera temporal, por ejemplo personas jubiladas o quienes cuentan con un segundo empleo, y renglón 189, que es el contrato por servicios profesionales; aspectos que generan movimiento de personal ya sea cada año, cada cuatro años, por despido o renuncia, de acuerdo a la oferta laboral que reciban las personas de otras instituciones, punto clave que provoca la rotación permanente del personal, y con ello la imposibilidad de formar equipos permanentes de trabajo.

Es aquí donde se detecta la necesidad de una estrategia de comunicación organizacional interna. De acuerdo a lo investigado las personas han comentado que los departamentos trabajan en forma aislada, no conocen detalladamente un orden jerárquico u organigrama de la institución, al momento de iniciar la relación laboral con TGW, las personas debieran tener sus atribuciones y la inducción de labores por escrito; herramientas que mejorarían las actividades en la radio.

Para ejemplificar el proceso de la comunicación interna en TGW, es necesario mencionar que para emitir un audio por la radio al aire, representa la siguiente cadena de actividades tales como: producción, grabación, edición y masterización, lo que significa una sucesión de acciones que involucra aproximadamente a tres personas, donde la comunicación es el centro de enlace entre los operadores de la emisora.

Otro aspecto a mencionar es que el número de colaboradores en la radio se ha ido incrementado de acuerdo a la demanda de la producción radial, esto ha provocado problemas en la comunicación porque a la cadena laboral han ingresado personas recién contratadas, entre ellas personas que por primera vez laboran en una institución radial y otras que por falta de inducción desconocen el proceso de trabajo.

Es importante mencionar que el trabajo en medios se realiza por horarios y este es el caso de TGW. Locutores y operadores de cabina se reencuentran siempre al inicio de turno o programa, ya sea de mañana, al medio día o tarde, y al concluir su espacio radial en cabina se retiran; lo que también sucede con otros departamentos que trabajan por turnos tales como: estudio de grabación, producción y prensa, impidiendo de esta manera el contacto directo con personal que labora en la parte administrativa.

Debido a esto se justifica que es necesaria la implementación de una estrategia de comunicación organizacional interna, para promover la comunicación fluida entre colaboradores y por departamentos. La implementación de la estrategia será de beneficio para los colaboradores de la estación, ya que fue elaborada de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico.

3. DIAGNÓSTICO

3.1. INSTITUCIÓN

Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional de Guatemala

Radio TGW 107.3 FM. La Voz de Guatemala.

Entidad encargada del registro de locutores de radio y televisión nacional.

Primera estación radial en nuestro país desde 1930, con formato amplio para toda la familia, brinda entretenimiento musical, con programas de música con marimba y géneros como pop, rock, merengue, salsa y música infantil, además programas de contenido educativo, radio teatro, segmentos para amas de casa, espacios juveniles y noticieros que dan a conocer el acontecer nacional. (TGW, 2011).

3.1.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA

TGW está ubicada en el centro histórico de la capital de Guatemala en la zona 1, 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. (TGW 2011).

El inmueble de radio TGW 107.3, 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. (Julio, 2011).

Las instalaciones cuentan con: dos locutorios, dos salones para eventos, pasillos, bodegas, estudios de grabación, cocina-comedor, fonoteca y oficinas con sus correspondientes muebles para las diferentes unidades que funcionan en la institución, Radio TGW cuenta con 90 colaboradores a su servicio.

3.1.2 INTEGRACION DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Radio TGW 107.3 FM, es una estación que pertenece al Estado de Guatemala, es administrada por el Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda, principal responsable de su funcionamiento, además cuenta con el apoyo del presidente en turno, Ingeniero Álvaro Colom (2008-2011). Secretaría de Comunicación Social de la presidencia, Embajada de Japón-Taiwán y propietarios de estaciones que retransmiten la programación en el interior del país (repetidoras), también casas comerciales que patrocinan artículos que son regalados a los oyentes en los programas de la emisora. Además debe mencionarse que cuenta con el aporte de instituciones privadas y del Estado que intervienen en la parrilla de programación, es decir realizan programas con contenido para el auditorio en la cabina de transmisión, entre ellas:

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	PROGRAMA	CONTENIDO (Granados, 2011)
Dr. Adel Majmud	Consulta Medica	Consejos prácticos para la salud.
Organización de las Naciones Unidas –ONU-	Hoy con la –ONU-	Consejos de ley para el auditorio.
Consejo Nacional de la Juventud - CONJUVE-	Programa Conjuve	Temas relevantes para adolescentes y jóvenes.
Radio Teatro Infantil, “Marta Bolaños”	Radio Teatro Nacional	Obras de teatro en vivo.
Escuelas Abiertas	Escuelas Abiertas Radio	Plataforma auditiva, del acontecer de las Escuelas Abiertas.
Asociación COMUNICARES.	Juventud al Aire	Temas de actualidad para Jóvenes.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	PROGRAMA	CONTENIDO (Granados, 2011)
Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad –CONADI-	Información CONADI	Espacio radial a beneficio de discapacitados.
Mundo Mágico	Cantando y Jugando	Programa infantil para niñas y niños.
Federación Guatemalteca de Escuelas Radiofónicas–FEGER-	Mayacat	Noticiero De actividades propias.
Secretaría Ejecutiva Comisión Contra las Adicciones y el Tráfico Ilícito de Drogas SECCATID	Programa de Prevención SECCATID	Espacio de prevención contra las drogas para adolescentes y jóvenes.

La universidad de San Carlos de Guatemala, por medio de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, también aporta para el funcionamiento de esta institución estudiantes que realizan su Ejercicio Profesional Supervisado EPS, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

3.1.3 ORIGEN E HISTORIA

La radio en Guatemala inició actividades en el año 1928, la historia registró como pionero en nuestro país a Julio Caballeros, quien respaldado por el presidente de turno Lázaro Chacón; inició las transmisiones de radio con el nombre de “T.G.A La Voz de Guatemala”, sin embargo desperfectos técnicos y el aspecto económico obligaron a suspender actividades meses después el mismo año. (Página TGW, 2010)

Debieron pasar dos años para que se reiniciara actividades con las ondas sonoras y fue el 16 de septiembre de 1930, que saliera al aire Radio TGW 107.3 fm La Voz de Guatemala,

durante el gobierno de Jorge Ubico; siendo este el lanzamiento oficial de la comunicación radial en nuestro país, misma que abrió brecha a estaciones que posteriormente iniciaron actividades de radio difusión; con el paso de las décadas radio nacional TGW, ha ido modernizándose para el servicio de la población guatemalteca.

Actualmente tiene programación variada, es decir segmentos para: niños, jóvenes y adultos funciona las 24 horas del día; se inicia con locución a las 4:30 de la mañana y se culmina el acompañamiento verbal a las 11 de la noche de lunes a viernes, y luego se deja programación automatizada, es decir la utilización de la computadora, ya que los programas de audio que se utilizan para la radio tienen la opción de trabajar por si solos, hasta volver a desconectarles la función.

Los fines de semana también se ofrece al auditorio programación diferente, al igual que en el transcurso de la semana; los sábados y domingos la dirección general de ésta entidad, brinda espacio radial a instituciones privadas y de gobierno para dar a conocer información, proyectos y actividades que son de beneficio para la población guatemalteca.

“Como se sabe, la radio es un medio de difusión masiva que llega al oyente de forma personal, cuenta con el mayor alcance y por ende llega a todas las clases sociales”. (B., 1988).

“Uno de los factores más importantes de la radio es que su costo de producción es menos elevado que otros medios, ésta es característica propia, la radio utiliza diversos elementos creativos como: voces, efectos, música y sin faltar los spots de anunciantes”. (Andre, 1,982).

Actualmente radio TGW 107.3 fm, cuenta con cinco repetidoras en todo el país, mismas que llevan las siglas TG (Terragen Atmosphere Files), más las iniciales del departamento, donde funcionan entre ellas: en Petén TGP, en Escuintla TGE; TGJL en Jalapa, en Quetzaltenango TGQ y Totonicapán TGTU, todas funcionando en la frecuencia 107.5 FM, encabezadas por la máster desde ciudad de Guatemala.

3.1.4 DEPARTAMENTOS O UNIDADES DE RADIO TGW

Esta entidad es dirigida por un director y dos subdirectores, contando con las siguientes unidades: Dirección General, Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Secretaría General, Unidad de información Pública, Relaciones Públicas; Subdirección Administrativa Financiera, departamento de Informática, Recursos Humanos, Unidad Financiera, Servicios Generales, además Sub Dirección Técnica, Unidad Técnica, Unidad de Grabación, de Producción y de Prensa, en seguida se amplía las funciones de cada departamento. (Granados, 2011).

a) DIRECCIÓN GENERAL

Actualmente esta unidad es dirigida por el Licenciado, Carlos Enrique Morales Monzón, quien es el responsable de: Velar por el funcionamiento de la Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional de Guatemala y Radio TGW, del contenido que se emite al aire por la frecuencia 107.3 fm, de la relación inter institucional de la estación radial y de las negociaciones que se presenten, también verificar las actividades que realizan las estaciones que retransmiten la señal en el interior del país.

Bajo el mando de la dirección general de manera directa, también están cinco sub departamentos quienes verifican la:

- ✓ **ASESORÍA JURÍDICA** Vela por la institucionalidad y el funcionamiento de la estación bajo las normas y leyes del país.

- ✓ **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.

- ✓ **SECRETARÍA GENERAL** Brazo derecho de Dirección General, es el enlace con subdirecciones e instituciones públicas o privadas, se encarga de la agenda de dirección y asistencia general.
- ✓ **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 nuestro país.
- ✓ **RELACIONES PÚBLICAS** Su función es mediar y practicar las relaciones interpersonales con quienes laboran o visitan las instalaciones de radio TGW, también contactos que se tenga con la audiencia en vivo por medio de promociones.

b) SUB DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Verifica la administración financiera, también sigue de cerca la contratación del personal requerido para el funcionamiento de la entidad a nivel macro; bajo la sub dirección administrativa financiera funcionan las siguientes unidades.

c) RECURSOS HUMANOS

Departamento que tiene el control y contacto directo con el personal que labora en la entidad, verifica que se cumplan los derechos y obligaciones de los laborantes, es la unidad encargada de la contratación y de las necesidades que requieran las personas para se apoyadas.

d) UNIDAD FINANCIERA

Todo el accionar monetario de radio TGW, es contralado por quienes conforman esta unidad, proveedores, acreedores y los otros departamentos están sujetos al

desenvolvimiento de esta unidad, ya que los insumos, combustible, sueldos, servicios y otras necesidades son aprobados por este departamento.

e) UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

Se encarga de aspectos como: el mantenimiento de las instalaciones, mensajería, guardianía, pilotos, almacenaje de radio TGW.

f) UNIDAD DE INFORMÁTICA

Encargada de todo el funcionar tecnológico de la institución, reparación y mantenimiento de computadoras, mantenimiento del servicio de los canales de información y redes sociales de la estación. Además verifica la calidad y funcionamiento de la transmisión radial por internet.

g) UNIDAD DE COMPRAS

Departamento asignado por dirección general, para realizar las compras necesarias y velar por las necesidades requeridas para el funcionamiento de las unidades, respaldada por la unidad financiera.

h) SUB DIRECCIÓN TÉCNICA

Vela por todo el aspecto técnico de la radio, básicamente se encarga de verificar todo el proceso y final de cada una de los programas de la radio, tanto de las que se realizan en cabina como las que se hacen a control remoto o enlaces. La sub dirección técnica chequea el contenido y forma de cada contenido radial, tiene contacto directo con quienes son parte del que hacer en cabina.

Las unidades que trabajan bajo la supervisión de las sub dirección técnica son:

i) UNIDAD DE PRENSA

Es una de las unidades más importantes de la radio, se encargada del contenido noticioso, en radio TGW se realizan tres emisiones diarias de noticias, por lo que la materia prima deriva del accionar de este departamento que a diario utiliza los siguientes recursos: búsqueda de información, producción de notas, grabación y edición de audios obtenidos, utilizando el recurso humano, los reporteros.

j) UNIDAD DE PRODUCCIÓN

Radio TGW cuenta con un equipo humano de seis personas creativas, quienes se encargan de vestir y darle identidad radial a la estación y a sus programas; crear ideas, promociones, presentar proyectos que impacten, es parte del trabajo de la unidad de producción de la misma se dependen otros sub departamentos:

✓ UNIDAD DE LOCUTORES Y OPERADORES:

Son los encargados de darle vida a la estación, actualmente laboran catorce personas como locutores y sientes operadores distribuidos en horarios diferentes.

✓ UNIDAD DE REGISTRO DE LOCUTORES Y COMERCIALES DE TELEVISIÓN:

Toda persona que labora en estación de radio constituida legalmente en nuestro país, deberá estar registrada para ejercer la profesión de locutor profesional, la persona deberá someterse al examen de Locución, para obtener el carnet de Locutor profesional, dato que se registrará en esta unidad.

En cuanto a los spots televisivos, también en ésta unidad se lleva el control de cada una de las pautadas en televisión, mismas que deben pagar el impuesto correspondiente, como lo demanda la ley.

✓ **UNIDAD DE PROGRAMACIÓN Y PAUTA:**

Existen dos personas que dedican su tiempo para realizar la actividad de programación y pauta, la primera es alguien que conoce del formato radiofónico, géneros musicales, grupo objetivo, ya que la música que se emita en los programas de la radio, serán programados por él.

La pauta o anuncios, son los audios que la estación emite cada veinte minutos, los mismos llevan un orden asignado porque buscan llegar a un grupo objetivo dependiendo del horario de emisión, sobre este trabajo se lleva un control detallado porque estas caducan.

k) UNIDAD DE GRABACIÓN

En ésta institución radial, existen dos estudios de grabación, donde se concretan las ideas de los creativos, y donde los locutores interpretan las ideas plasmadas en el papel, el arte final lo realiza el grabador, quien apoyándose de la computadora, programas de audio y efectos realiza el spot final, mismo que sonará para el auditorio comunicando el contenido o idea.

Anexo a esta unidad funciona la Fonoteca, archivo general de todos los audios que han sonado por la emisora a través de los años. Actualmente se realiza el proceso de digitación; que es el proceso de pasar el contenido de los discos de acetato a formato mp3, y archivarlo de manera física y digital en fonoteca.

En este departamento también se brinda el servicio de copiado de disco para los oyentes, la persona que esté interesada en algún audio o programa archivado, podrá solicitarla y obtenerla por medio de la Fonoteca.

l) UNIDAD TÉCNICA

Esta unidad es columna vertebral para las transmisiones de la radio, los integrantes de este equipo son responsables del buen funcionar de los accesorios y herramientas en cabina, de la señal que se transmite al aire, micrófonos, consola, decks, cables y todo lo relacionado

con la señal madre, también es responsable de las transmisiones satelitales y todo lo referente al equipo y corazón de la estación.

3.1.5 MISIÓN DE RADIO TGW

“Ser un medio público que construya ciudadanía a través de la información, el entretenimiento la educación, de manera profesional” (Morales Monzón, 2009).

3.1.6 VISIÓN DE RADIO TGW

“Convertirnos en la radio de referencia nacional, con una programación producida con alta calidad y la mejor cobertura geográfica en su género” (Morales Monzón, 2009).

3.1.7 OBJETIVOS INSTIUCIONALES DE RADIO TGW (Morales Monzón, 2009)

a) OBJETIVO GENERAL:

“Ser la radio que construya ciudadanía a través de la información, el entretenimiento la educación de una manera profesional.” (Morales Monzón, 2009).

b) OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Una estación que informe, entretenga y eduque primordialmente a la nueva generación.
- ✓ Una estación que ofrezca a su audiencia toda la información del acontecer nacional.

3.1.8 PÚBLICO OBJETIVO

Como se ha descrito, la programación de radio TGW es para todo público, sin embargo el grupo objetivo son los jóvenes, “según datos del Instituto Nacional de Estadística, (INE), el 33% de la población son adolescentes y jóvenes comprendidos entre 12 a 22 años” (Estadística, 2011). Población que está cursando los niveles de básico y diversificado y gustan de programación fresca con temas de su interés, tomando en cuenta que es la población que posee la capacidad de replicar la información a familiares y amigos.

Esta es la parrilla de programación que TGW, ofrece a su selecto auditorio. (Estrada, 2011).

HORA	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
4:30	Arriba Guate maya	Arriba Guate maya	Arriba Guate maya	Arriba Guate maya	Arriba Guate maya	Música Automatizada	Música Automatizada
6:00	Buenos días Guatemala	Buenos días Guatemala	Buenos días Guatemala	Buenos días Guatemala	Buenos días Guatemala	Música Automatizada - Noticias W	6:00 Agenda Deportiva 7:00 Misa 8:00 Mundo mágico
9:00	De Buena mañana	De buena mañana	De buena mañana	De Buena Mañana	De Buena mañana	Programa Conjuve	Juventud al aire. Asociación COMUNICARES
11:00	Noticias W, en directo	Noticias W, en directo	10:00 Teatro Nac. Música Automatizada	10:00 Radio teatro infantil.			
12:30	Deportes W	Deportes W	Deportes W	Deportes W	Deportes W	12:00 Noticias W	Deportes W
13:30	Pinceladas Morenas	Pinceladas Morenas	Pinceladas morenas	Pinceladas morenas	Pinceladas morenas	Radio teatro infantil	Salsa Con Clase
14:00	Musiconversando	Musiconversando	Musiconversando	Musiconversando	Musiconversando	Música Automatizada	Salsa con Clase
15:00	Olimpiadas W	Olimpiadas W	Olimpiadas W	Mujeres en frecuencia	Primer escenario	Escuelas abiertas radio	Música Automatizada
16:00	Chapinlandia	Chapinlandia	Chapinlandia	Chapinlandia	Chapinlandia	CONADI	Música Automatizada
17:00	Noticias W, la caer el sol	Noticias W, al caer el sol	Noticias W, al caer el sol	Noticias W, al caer el sol	Noticias W, al caer el sol	Música Automatizada	Música Automatizada
18:00	Consulta médica	Consulta médica	Consulta médica	Consulta médica – Seccatid	Rock nacional	Adictos a la música	Música Automatizada
19:00	Presencia Legislativa		Tercera llamada	Hoy con la ONU	Canciones urgentes	Futbol nacional	Cosmovisión musical
19:30	Directo al Corazón	Música Automatizada	Directo al corazón	Detrás de cámaras 20:00 hrs. Directo al corazón	Cita con los célebres	Futbol nacional	Música Automatizada.
21:00	Cuarto Creciente	Cuarto Creciente	Cuarto Creciente	Cuarto creciente.	Jazz bajo la luna	Futbol nacional	20:00 hrs. Clásicas W 21:00 Rep. Pinceladas morenas
23:00	Mayacat	Mayacat	Mayacat	Mayacat	Mayacat	Rock 980	Música automatizada
00:00	Música Automatizada	Música Automatizada	Música Automatizada	Música Automatizada	Música Automatizada	Mayacat	Música Automatizada
01:00	Rep. Chapinlandia	Rep. Chapinlandia	Rep. Chapinlandia	Rep. Chapinlandia	Rep. Chapinlandia	Música Automatizada	Música Automatizada
02:00	Rep. Mayacat	Rep. Mayacat	Rep. Mayacat	Rep. Mayacat	Rep. Mayacat	Música Automatizada	Música Automatizada
03:00	Música automatizada	Música Automatizada	Música Automatizada	Música Automatizada	Música Automatizada	Música Automatizada	Música Automatizada
04:00	Rep. Pinceladas morenas	Rep. Pinceladas morenas	Rep. Pinceladas morenas	Rep. Pinceladas morenas	Rep. Pinceladas morenas	Música Automatizada	Música Automatizada

3.2 PROBLEMA COMUNICACIONAL

A pesar de ser una institución que se dedica a la comunicación para masas, en este caso la radiodifusión, las dificultades que se detectaron y que mencionaron los empleados en las entrevistas realizadas son las siguientes: que existe lucha por el mando, uno de los ejemplos más claros es el que sucede en la cabina de radio, donde el productor de programa, jefe de noticias y producción general, toman decisiones sobre lo que se transmite al aire en cualquier momento sin previo aviso a sub dirección, departamento bajo el cual funciona el trabajo de los operadores en turno y quien vela sobre las pausas de la emisora.

También se generan problemas por recibir órdenes de superiores de otras unidades, en este caso mencionaremos que productores de programas piden al departamento técnico la reparación de accesorios en cabina sin el consentimiento del superior, además existe el siguiente caso, que en el estudio de grabación se trabaja en horarios asignados y muchas veces esto no se respeta, lo que genera descontrol en el cronograma del departamento.

Además el caso en que jefes de otros departamentos realizan actividades que no les compete hacer, que es lo que pasa con las personas de guardianía causando malestar en ellos; lo siguiente permitió llegar a determinar que ello se debe a que el personal no conoce el organigrama y si lo conoce no lo respeta ya que existen muchos departamentos y por consiguiente jefes; cada departamento de la radio trabaja en forma aislada, refaccionan y almuerzan en parejas o con su grupo de trabajo, la celebración de cumpleaños también se lleva a cabo solo con el tradicional grupo de labores, se menciona que no existe equidad con el personal de parte de los superiores ya que algunas personas no cumplen con su horario laboral y no se les llama la atención y el permiso para ausentarse al trabajo solo es para algunos.

Además los canales de comunicación son débiles (una cartelera, correo electrónico y memorándum) son los medios que se utilizan en la institución para informar a los

colaboradores, sin embargo el mensaje no llega a su destino y si llega lo hace ambiguo, fue lo que mencionaron algunos trabajadores que no estaban enterados de información reciente.

De acuerdo a la recabado las personas coincidieron que incentivar al personal es importante por ejemplo: la celebración de cumpleaños de cada uno de ellos, implementar la mención honorífica para el colaborador del mes ya sea por departamento o a nivel de institución; aspectos que tienen impacto en las personas, sin embargo no son practicadas en TGW, además las personas manifiestan la necesidad de tener por escrito sus atribuciones para un mejor desempeño y el instructivo de labores que debe brindársele a cada persona al inicio de la relación laboral.

Como conclusión del problema comunicacional se menciona lo siguiente: los colaboradores de la estación desconocen el orden jerárquico, hay lucha por el mando, los departamentos laboran en forma aislada, no se les brinda la inducción correspondiente y la motivación a los colaboradores en sus actividades es ausente, aspectos que reflejan el problema comunicacional.

3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

a) CUALITATIVA

✓ Observación

Aspecto que consistió en recorrer por varios días las instalaciones de la radio observando, visitando cada oficina y verificando el accionar de cada trabajador.

✓ Relaciones Públicas

La necesidad de conocer el punto de vista de los trabajadores fue necesaria y se realizó con el contacto directo hacia los colaboradores, lo que permitió obtener información confidencial.

✓ **Análisis de documentación institucional**

La lectura de escritos también fue importante, sin embargo la existencia de poco material limitó conocer a profundidad sobre el tema a trabajar.

✓ **Grupos focales**

Se realizó dos grupos focales de ocho personas cada grupo, donde los participantes manifestaron el deseo de mejoría en la comunicación en radio TGW.

✓ **Entrevistas no estructuradas**

Las entrevistas fueron realizadas con coordinadores de unidad, aspecto que fue uno de los primeros para conocer su punto de vista y luego el de subalternos.

b) CUANTITATIVA:

✓ **Encuesta**

La opción de encuesta fue un recurso utilizado durante ésta fase, los servidores pertenecientes a esta institución contestaron cada una de las preguntas realizadas por medio de la encuesta, misma que fue validada con cinco personas de la institución, antes de realizarla.

El grupo objetivo fue todo el personal de la radio (90 personas) antiguo, reciente y nuevo en el que hacer de la radio, todos fueron tomados en cuenta en esta fase del diagnóstico.

3.3.1 OBSERVACIÓN

Las personas que son parte del equipo de TGW, ingresan a las instalaciones en horario diferente, quienes tienen relación directa con cabina son los primeros en llegar, luego quienes también tienen relación con cabina pero en segundo plano, y a las nueve de la mañana ingresa el personal administrativo, cabe mencionar que el egreso del personal de las instalaciones, se produce de la misma manera dependiendo del puesto y las atribuciones.

Las personas solo se saludan entre compañeros de unidad y a personas conocidas; para el horario de refacción y almuerzo lo hace cada quien por su lado, por parejas o tríos pero siempre dentro de su círculo de oficina.

TGW se ubica en el tercer nivel de la Tipográfica Nacional, 18 calle 6 – 72 zona 1, sus instalaciones son de tipo “Neo Colonial”, las paredes son altas, las mismas están pintadas de color amarillo, se observa en todo el espacio físico piso de color café combinado con amarillo.

Cabe mencionar que las oficinas de estas instalaciones no son tan grandes y a ello se suma que tan solo se cuenta con dieciséis espacios físicos donde se le da cobertura a más de ochenta colaboradores, en cada oficina se ve como mínimo a tres personas ubicadas estratégicamente realizando sus actividades. (TGW 2011).

A pesar del hacinamiento que hay en TGW, existen problemas de comunicación, las personas solo tienen contacto con sus compañeros de labores, y de acuerdo a lo observado incluso solo se saludan entre compañeros de oficina, sabiendo perfectamente que a quienes no saludan, a pesar de tener el uniforme, también son laborantes de la institución.

Además se observó y se escuchó el comentario del personal preguntar sobre quién era la persona que ocupaba cierto puesto, por ejemplo, el nuevo operador de cabina, quien tenía dos semanas en el puesto y no había sido presentado a los demás colaboradores. También otro aspecto a mencionar es que el personal que labora los fines de semana, son los más desconocidos para los colaboradores, pues únicamente llegan sábado y domingo y nunca fueron presentados.

A simple vista se observa la división que existe en TGW, el personal de limpieza con su grupo, la parte del equipo técnico con sus compañeros, los administrativos por su lado, y editores, periodistas y productores con su correspondiente agrupación.

En radio TGW existe cuatro sanitarios disponibles para el personal, dos servicios para cada género, mismos que permanecen cerrados porque cada persona tiene su llave; a pocos pasos de haber ingresado, existe una puerta que se mantiene cerrada como medida de seguridad para el personal y de los bienes de la estación. Existen dos carteleras informativas, sin embargo sólo una se utiliza para informar al personal, pero su ubicación deber ser mejorada.

En la entrada está colocada una oficina móvil hecha de madera, que es la recepción atendida por una secretaria, también se observaron bancas de madera para los visitantes, macetas con flores, cuatro alto parlantes colgados no funcionales; el locutorio y salón Marta Bolaños de Prado cuenta con butacas en la parte exterior donde personas que gustan del programa de marimba u otro programa, se acomodan todas las tardes para presenciar la edición del día.

3.3.2 DOCUMENTACIÓN

Para realizar este proceso fueron necesarias las siguientes herramientas:

✓ **Libro, La Comunicación Para el Cambio en las Organizaciones**

“El incesante flujo de información en las organizaciones, se compara en las grandes urbes con los contenidos de la nada, resulta imprescindible centrarse en ámbitos mínimos de seguridad, protección y afecto, esta es la función central que las organizaciones basadas en la cordialidad y comprensión y donde ponerse en el lugar de otro es lo más importante para brindar desarrollo y capacidad de vida a los colaboradores”. (Morena Justo, 2008)

✓ **Libro, Contra Viento y Marea**

“La utilización del metodo Descartes, donde la teoría y la practica deben fusionarse para beneficio de las instituciones privadas o públicas, donde su principal eje son sus colaboradores, el referente más fuerte es Norman Quijano, Alcalde de Bogotá Colombia y

otras personalidades que han utilizado las técnicas a beneficio de la sociedad. (Meléndez, 2009).

✓ **Concepto y Campo de La Comunicación Organizacional**

“La comunicación organizacional se considera por lo general como un proceso que ocurre entre los miembros de una colectividad social. Al ser un proceso, la comunicación dentro de las organizaciones consiste en una actividad dinámica, en cierta forma en constante flujo, pero que mantiene cierto grado de identificación de estructura. No obstante se debe considerar que esta estructura no es estática sino cambiante, y que se ajusta de acuerdo con el desarrollo de la organización”. (Mictecnológico.com, 2010)

✓ **Plan de Acción 2009.**

Documento elaborado por el actual director de radio TGW, Lic. Carlos Enrique Morales Monzón, de donde se extrajo literalmente lo siguiente.

“Dirección General de Radiodifusión en sus artículos 96 y 97, la nueva ley, Decreto 94 – 96, establece que será la Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT) la encargada de administrar el espectro radioeléctrico, algo que antes le correspondía a la DGRTN” (Morales Monzón, 2009).

✓ **Página en Internet**

www.radiotgw.gob.gt, es otra de las herramientas con que cuenta la radio para transmitir por internet, donde puede leerse parte del inicio de las transmisiones de radio nacional, de donde se extrajo el siguiente párrafo.

“Con grandes arcadas y ancho corredor al frente”, así describe Federico González Campo, por entonces periodista, el local donde salió al aire la primera emisora de radio de Guatemala.

“Aunque ya se había iniciado pruebas experimentales en 1928, no fue sino hasta 1929, cuando esta Emisora formalizó sus transmisiones al público con el distintivo TGA” (TGW, 2011).

3.3.3 ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

Durante el proceso de diagnóstico fue necesaria la entrevista a profundidad con personas que pertenecen al equipo de la estación radial; quienes expresaron su deseo de un mejor ambiente laboral, lo declarado por los entrevistados se presenta a continuación.

✓ Productor Programa de Marimba.

“La radio ha tenido que evolucionar porque lo que se pretende es sonar siempre fresca y llamativa, sin embargo existen programas claves que deberán mantenerse, por ejemplo: Chapinlandia y Pinceladas Morenas, los locutores se irán por una u otra razón, pero los programas tendrán que seguir al aire” (Radial, 2011).

✓ Productor de Programa a Control Remoto

“Sabemos muy bien que hay un sueldo, y hasta un bono y aguinaldo, sin embargo el ser motivados ya sea semanal o mensual es importante para los trabajadores” también se mencionó que el ser felicitados en su cumpleaños es fundamental, ya que muchas veces las personas no son agasajadas por su familia y lo que esperan es que por lo menos se les felicite por su aniversario de nacimiento en su trabajo. (Radial, 2011).

✓ Locutor de Programa

Recibir algún reconocimiento por su labor por ejemplo: un diploma, una distinción, sería excelente, además ser tratados con equidad ya que muchas veces las personas han necesitado de algún permiso y no ha sido concedido, y que dentro del equipo de trabajo existen personas que no aman la profesión que genera la radio; también se menciona que las autoridades de los departamentos son quienes no cumplen las pocas reglas y que cada equipo se aísla en su actividad. (Programa, 2011).

✓ Operador de Cabina TGW

“Lo que sucede es que en TGW, todas las personas quieren dar órdenes, cuando se está en cabina cualquier persona puede llegar a pedirte alguna acción y allí es cuando hay problemas de operación.

Aquí cada departamento se aísla, todos agarran por su lado, y no hay unidad laboral, por ejemplo si organizan un almuerzo, solo entre el grupo lo celebran ya”. (Cabina, 2011).

✓ **Técnico De Mantenimiento Radial**

“La unidad encargada de mediar entre el personal y de crear un ambiente agradable en oficinas a descuido de estos aspectos, además las personas entran desubicadas al trabajo y no saben qué hacer, es necesario tener a disposición manuales de inducción y de atribuciones” (Técnico, 2011).

✓ **Sub Dirección Técnica**

“Actualmente no contamos con un manual que describa las atribuciones de las personas que ingresan a la radio, sin embargo estamos trabajando en eso” (Granados, 2011).

✓ **Asistente de Fonoteca**

“Algunas personas están desanimadas en su actividad, pienso que debe motivárseles con: celebración de cumpleaños o el empleado del mes por ejemplo, para que las personas realicen su trabajo con buena actitud” (Fonoteca, 2011).

3.3.4 GRUPOS FOCALES

Conocer el punto de vista de los colaboradores de TGW en grupo fue necesario, por lo que se convocó a un representante de cada unidad para participar en los grupos focales planificados como parte del proyecto de investigación, a cada grupo asistieron ocho personas, donde se realizaron las siguientes declaraciones.

✓ **Primer grupo**

“Es triste pensar que es una institución de comunicación y que la misma esté ausente entre los trabajadores, muchas veces se piensa que periodistas y locutores son de quienes se espera una amistad, y al final son quienes menos hablan en especial de los periodistas”.

“Cuando se ingresa a la institución como en muchas otras debe haber una inducción por parte del departamento correspondiente o algún encargado, sin embargo no existe, por lo menos en mi caso fui aprendiendo del trabajo y de los compañeros y menos de hablaron de mis atribuciones”.

“la lucha por el poder existe en TGW, los jefes de unidades aunque no les compete siempre quieren involucrarse en las decisiones laborales de otros departamentos, esto está difícil y algunas otras personas se creen jefes sin serlo”.

“no existe igualdad de trato, algunas personas son beneficiadas por algunos jefes por tener una previa amistad”.

“Lamentablemente algunas personas no aman el medio de comunicación y por ende no tienen pasión por lo que realizan”.

“la creación de un manual de inducción es importante para ubicarse desde principio”.

✓ **Segundo grupo:**

“es necesario tener un buen ambiente de trabajo, las personas ingresan a la radio y no terminan por conocer sus atribuciones, considero que debe haber un escrito como inducción para tenerlo presente y de esta cuenta saber cómo y dónde se puede realizar el trabajo y claro saber quién es el obligado a realizarlo”.

“considero que en radio TGW no existe cultura organizacional, las personas no acatan lo que piden las autoridades de la radio, por ejemplo el ser puntuales, marcar siempre a la hora de entrar o salir, aun así las personas no lo hacen”.

“Las personas entrevistadas también expresaron: “el organigrama de radio TGW no lo conocen todos, aquí todos quieren mandar, también puedo decir que cada quien fue tomando sus atribuciones”.

“A los cumpleaños se les celebra de vez en cuando, esto no es todos los meses, cualquiera pensaría que solo es para ciertas personas o departamentos”

“en administraciones anteriores hubo más orden y respeto de parte de las autoridades hacia los empleados”

Cuando la persona está trabajando muchas veces se sorprende porque en cualquier momento puede llegar alguien fuera de la unidad, posiblemente jefe, pero no de la unidad a dar cierta orden que no le compete.

3.3.5 ENCUESTAS (Ver anexo C Pág. 51).

Se realizó la encuesta a 80 personas que son parte del equipo laboral de Radio TGW 107.3 FM, colaboradores que realizan actividad en la parte administrativa, técnica y de campo.

Análisis de Encuestas:

Género de los Encuestados:

La primera pregunta de la encuesta realizada al personal de la estación fue que definieran su género, y de las 80 personas que respondieron, 29 encuestas fueron contestadas por damas y 51 por los caballeros que son parte del equipo laboral, la brecha radica en la contratación hecha por la unidad de recursos humanos, de acuerdo a las necesidades requeridas en los espacios vacantes o creados.

¿Crees que en TGW existe el compañerismo en las actividades diarias?

Una de las preguntas con porcentaje alto de respuesta positiva es la número 2, se planteó la pregunta del compañerismo entre los laborantes de la estación, y de manera equilibrada, es decir de ambos sexos, el 68,75% de los colaboradores afirma que sí hay compañerismo y el 31,25% opina lo contrario.

A nivel general, ¿la comunicación entre departamentos y jefes fluye sin barreras?

La respuesta de los encuestados a esta interrogante fue la siguiente, el 55% de la población contestó que si existe fluidez de la comunicación entre unidades y jefes, mientras que el 45% del total de los laborantes, sostiene que si hay dificultades en el proceso comunicacional, como puede notarse, la diferencia es del 5% entre ambos grupos.

Los departamentos que existen en TGW, ¿trabajan de forma aislada, es decir cada quien por su lado?

Del universo total de los encuestados (80 personas) el 60% de los colaboradores contestó que sí existe aislamiento, mientras que el 40% respondió lo contrario, como se puede ver el porcentaje que afirma que sí se forman grupos dentro de la institución es mayor.

Las personas que te rodean, ¿realizan con actitud positiva sus labores?

Esta disyuntiva se presenta con los correspondientes porcentajes, el 86,25% contestó que sí se realizan con actitud positiva las actividades en radio TGW, mientras que el 13,75% del total de trabajadores afirma por medio de la encuesta que no existe actitud positiva de parte de sus compañeros.

¿Conoces detalladamente el organigrama de radio TGW?

Otra de las preguntas que se hizo en la encuesta obtuvo los siguientes porcentajes de respuesta, 62,5% de los encuestados desconoce el organigrama de la institución, y quienes contestaron si conocerlo es el 38,75% del total.

Cuándo iniciaste labores en ésta institución, ¿Se te brindo la inducción correspondiente?

La respuesta a esta interrogante fue la siguiente: el 58,75% contestó que no recibió inducción al inicio de labores en radio nacional, mientras que el 41,25% de los encuestados, dio respuesta positiva a esta pregunta.

En tus primeros días de trabajo, ¿se te otorgó algún documento que describiera tus atribuciones?

Los porcentajes arrojados en esta pregunta tienen una diferencia amplia ya que el 87,5% contestó no haber recibido ningún documento que describiera sus responsabilidades y el 12,5% dijo que sí tuvo en sus manos una guía de atribuciones.

¿El puesto que ocupas tiene de manera escrita sus funciones?

El 83,75% respondió que no hay ningún manual por escrito con las funciones para los puestos de trabajo en la estación y 22,5% del grupo laborante contestó que sí lo tiene.

¿Cuál de estos incisos crees conveniente debe aplicarse en radio TGW, para sus colaboradores?

- a. Celebración de cumpleaños**
- b. Colaborador distinguido del mes**
- c. Charlas motivacionales**
- d. Todos**

Los encuestados respondieron así: el 75% de los colaboradores cree que debe aplicarse todos los incisos en la institución, el 18,75% que debe impartirse charlas motivacionales para los trabajadores, mientras que el 3,75% contestó la aplicación de premiar al colaborador del mes y el 2,5% apoya la celebración de cumpleaños.

¿Existe equidad con todo el personal de la radio, por parte de los superiores?

Los porcentajes de respuesta se dividieron de esta manera, el 67,5% respondió en este inciso que no hay equidad para todos en la institución, por el 32,5% dice que sí existe equidad para el personal de parte de los superiores.

En TGW, los circulares, correos electrónicos, memorándums, son los medios que se utilizan para brindar información, ¿Crees que son efectivos?

En cuanto a la eficiencia de los medios de comunicación dentro de la institución, el 65% afirma que si son efectivos, y por el contrario el 35% del universo total contestó que no cumplen con su cometido.

¿Se realizan actividades de convivencia en tu centro de trabajo?

De las 80 encuestas realizadas a los colaboradores de radio TGW, el 51,25% dijo que no se realizan actividades de unificación para el personal y el 48,75% respondió que sí se hacen dinámicas de grupo.

En TGW, existen dos carteleras informativas; una de ellas contiene información para los trabajadores, ¿te has informado por medio de ellas, más de una vez?

Este canal de información ha sido eficiente para el 60% de los empleados en la estación radial, quienes contestaron haberse informado a través de ella, sin embargo el 40% de los encuestados respondió lo contrario.

¿La comunicación que se realiza en TGW, necesita ser mejorada?

La respuesta obtenida a esta pregunta arroja los siguientes porcentajes, el 85% de los encuestados dice que sí debe mejorarse y el 15% contestó que la comunicación que se realiza en radio nacional está bien de acuerdo a su respuesta.

De las interrogantes anteriores ver (graficas en Anexos C, pág. 51).

3.4 FODA

Herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de TGW, permitiendo obtener un diagnóstico en función a tomar decisiones acordes a los objetivos y políticas de la institución. El FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas.

FORTALEZAS

1. Es la primera estación de radio en el país desde 1930, es gubernamental por lo que cuenta con el respaldo del Estado en su funcionamiento.
2. Cuenta con amplias y propias instalaciones.
3. Posee equipo propio y moderno para sus transmisiones.
4. Las personas que laboran en la entidad, son profesionales en la rama de la comunicación.
5. El presidente de turno (Álvaro Colom) le brinda respaldo ya que él tiene un programa en la radio.
6. Las personas que laboran en la institución lo hacen con actitud positiva.
7. Los países Japón y Taiwán respaldan su funcionamiento con donaciones de aparatos.

OPORTUNIDADES

1. Su personal conoce el desempeño comunicacional de la radio en el país.
2. Los oyentes prefieren la estación por su programación nacionalista.
3. Las embajadas de Japón-Taiwán, han decidido brindar equipo para expansión de la señal 107.3 fm.
4. Cuenta con el apoyo y respaldo de instituciones privadas y de gobierno, que tienen espacio asignado en la parrilla de programación.
5. Las unidades de mando trabajan en reformas a favor de la institución.
6. Se está realizando un ejercicio profesional supervisado de Licenciatura en comunicación por parte de un estudiante, para mejoras en la estación de radio.
7. En los grupos focales los participantes manifestaron su deseo de trabajar por la entidad.

DEBILIDADES

1. Existe inconformidad por falta de comunicación entre los colaboradores.
2. La frecuencia 107.3 fm de radio TGW, no cubre todo el país.
3. Existe cambio de autoridades de la radio cada cuatro años o antes.
4. Existe personal inconforme por el trato desigual
5. Las estaciones que retransmiten la programación de TGW, en el interior no lo hacen de manera permanente.
6. Existe hacinamiento dentro de sus oficinas.
7. El agrupamiento de su personal en islas debilita el proceso laboral.
8. Los laborantes desconocen el organigrama de la institución.
9. No existen manuales de inducción y atribuciones para los empleados.
10. Algunos colaboradores deben retirarse de la institución porque el sueldo se los cubre otra entidad por ejemplo, secretaria de comunicación social de la presidencia.

AMENAZAS

1. Las repetidoras de radio TGW en el interior del país, no son propias y solo retransmiten ciertos programas.
2. El apoyo del gobierno central se podría perder por cambio de presidente en el país.
3. Las islas o grupos de trabajo dentro de la entidad debilita la comunicación.
4. La deserción de trabajadores hacia otros medios por un mejor salario.
5. El cambio de jefes de departamentos por cambio de periodo presidencial.
6. En los grupos focales las personas manifiestan su malestar por trato desigual de parte de quienes dirigen la radio.
7. Los canales de comunicación son débiles hacia el personal.
8. El funcionamiento de la estación depende del presupuesto asignado por año de parte del gobierno.
9. La lucha por el poder de mando es muy visible en radio nacional.
10. La falta de vehículos e insumos también es una de las debilidades que se observa.

3.5 INDICADORES DE ÉXITO

Desde el momento en que se inició el Ejercicio Profesional Supervisado en esta institución, el Licenciado Carlos Morales Monzón, Director General de Radio TGW, ofreció el respaldo necesario al epesista, indicando estar atento al resultado del proyecto para ponerlo en marcha ya que sería una herramienta importante para su gestión, además envió la información a los Sub Directores de la institución.

Sandra Chox, Sub Directora Administrativa y Guillermo Granados sub director Técnico, también dirigentes de la radiodifusora, ofrecieron su apoyo para la realización del proyecto, notificando a los responsables de unidad el apoyo sin restricciones en los espacios físicos y de la información requerida por el epesista.

Por medio de Sub Dirección Técnica, se notificó el respaldo para éste ejercicio de parte del departamento financiero para el efectivo de ser necesario.

Además el Sub Director Guillermo Granados, ofreció hacer el contacto con la Tipografía Nacional para la impresión de algún documento que se requiera, brindar un espacio físico

para el estudiante con sus muebles necesarios y dejando a disposición el estudio de grabación para ser utilizado.

La Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través del Ejercicio Profesional Supervisado 2011 de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, respalda la investigación que se realiza en radio TGW 107.3 FM. La Voz de Guatemala ya que como primer requisito del ejercicio profesional, se brindó el propedéutico correspondiente al estudiante como medida de respaldo; cabe mencionar que cada etapa de la actividad fue debidamente supervisada.

El proceso de investigación se dividió en tres fases: diagnóstico, estrategia y ejecución, el tiempo requerido para la elaboración de este ejercicio es de 800 horas, sumando a ello las horas necesarias hasta culminar con las tres fases ya mencionadas.

La presencia del epesista en la institución mencionada garantizó saber a profundidad los problemas, como parte de ello se realizaron los siguientes pasos:

Observación: Consistió en recorridos minuciosos de observación en cada una de las oficinas y espacios de la institución, fueron días asignados de acuerdo al cronograma.

Entrevista a Profundidad: Se dialogó con el director y subdirectores de TGW, para verificar el punto de vista de cada uno de ellos hacia la institución que dirigen.

Cuestionario: Los colaboradores de la institución contestaron una encuesta de 15 preguntas, misma que fue validada antes de realizarse.

Grupos Focales: Se hicieron dos grupos focales con ocho participantes cada uno, donde la participación de ellos consistió en exponer sus necesidades e inquietudes.

Además la documentación histórica correspondiente a la institución radial, será la base de este ejercicio que como fin principal buscará mejoras, cambio de actitud, modificar la conducta de todo el personal de radio TGW, todo el proceso mencionado es la garantía y son los indicadores de éxito del proyecto.

4. PROYECTO A DESARROLLAR

Estrategia de Comunicación Organizacional interna en Radio TGW 107 FM.

en el periodo del 4 de agosto al 10 de septiembre del 2011.

4.1 DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LA ESTRATEGIA DEL PROYECTO

La presente estrategia pretende beneficiar el desempeño laboral de los colaboradores de radio TGW 107.3 FM, para llegar a practicar una comunicación organizacional interna efectiva, que permita el cambio de actitud, conducta, y la aplicación de valores dentro y fuera de la organización, propiciando una buena relación laboral. La estrategia se diseñó luego del diagnóstico comunicacional realizado en el periodo de marzo y abril del año 2011, en donde se aplicaron las siguientes herramientas: la observación, encuesta, entrevista, grupos focales y el FODA de la institución, que permitió detectar las problemáticas comunicacionales.

Por lo anterior se propone el diseño, mejoramiento y ejecución de materiales y actividades que aportaran a las relaciones laborales entre los noventa colaboradores de TGW, una de las actividades consiste en la ejecución de talleres motivacionales en donde los asistentes participaran de una forma dinámica y educativa logrando una buena relación con sus compañeros y el reconocimiento del valor de la otra persona en su quehacer diario.

Otra de las actividades que se necesita mejorar y rediseñar el listado y la cartelera de cumpleaños del mes, en donde los colaboradores tendrán otra motivación al sentirse valorados y reconocidos por el equipo de trabajo, es necesario sistematizar la información actualizarla cada vez que una persona se integre al equipo de trabajo, mejorar el diseño y ubicación de la cartelera en donde tenga visibilidad y tome importancia entre todos.

Para mejorar las relaciones y el apoyo del equipo es necesario que cada uno reconozca sus atribuciones para agilizar los procesos laborales que se dan en la radio por lo que el diseño del manual de puestos será una herramienta importante, dicho manual está dividido en dos secciones, en la primera parte se presentará la misión, visión, objetivos y la inducción para

el personal que se integre a la institución; y la segunda parte contiene las atribuciones de cada uno de los puestos que existen en radio TGW.

Tomando en cuenta la importancia de cada uno de los puestos y departamentos de la radio, es necesario que en cada departamento este colocado el organigrama de la institución para que los colaboradores internos como externos tengan conocimiento del orden jerárquico.

4.2 OBJETIVO GENERAL

Mejorar la comunicación organizacional interna entre los colaboradores de la radio TGW propiciando un ambiente de trabajo agradable y favorable para desempeñarse como profesionales.

4.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Para que la comunicación organizacional interna sea efectiva, y que las barreras comunicacionales existentes entre personas y unidades desaparezcan y se unifiquen los departamentos será necesario.

✓ Dinámicas Grupales

Motivar a los colaboradores a través de dinámicas rompe hielo y que permitan el acercamiento entre las personas y unidades.

✓ Manual de Atribuciones

Facilitar la información de las atribuciones a cada colaborador de manera escrita, que la misma este al servicio de nuevos y antiguos.

✓ Charlas Grupales

Promover el valor de la amistad en los colaboradores, a través de charlas enfocadas en el ser humano y el valor del trabajo en equipo.

✓ **Organigrama Institucional**

Dar a conocer el orden jerárquico de la institución a cada uno de los colaboradores de manera pública por medio de un diseño para cada departamento.

✓ **Audios Motivacionales**

Hacer llegar por medio de audio la importancia del colaborador dentro de la institución radial. Audios que se harán sonar en cada actividad grupal de la institución.

✓ **Cartelera Informativa**

Alcanzar el objetivo de llamar la atención de los colaboradores para que estén al tanto de la información que suceda en radio TGW.

4.4 ACTIVIDADES QUE OPERATIVIZAN LA ESTRATEGIA

Para alcanzar los objetivos de la estrategia a favor de la comunicación organizacional interna de radio TGW, es necesario realizar las siguientes actividades.

✓ **Productos Impresos:**

Manual de Inducción

El manual consiste en la introducción, objetivos, la filosofía, misión, visión, objetivos de la institución.

Diseño de Organigrama

Diseño del organigrama de la institución en papel y marco de madera de un metro cuadrado y diez replicas correspondientes para ubicarlas estratégicamente en las instalaciones de radio TGW.

La implementación de un logotipo de la radio en vinil para reforzar la cartelera informativa de la institución y a la vez crear empoderamiento, misma que será removida a un espacio de

mayor circulación, para que el mensaje que contenga sea visible para los trabajadores y la información llegue al receptor.

✓ **Producto de Audio:**

La producción de audios “cápsulas” de bienvenida para todo el personal, para las actividades programadas en la estación, con mensajes de amistad, trabajo en equipo, orgulloso de pertenecer a TGW, etc., que se reproducirá en las reuniones institucionales que se realicen, esto como reforzamiento a la comunicación organizacional interna de radio TGW.

✓ **Productos Multimedia**

Se creará un correo electrónico y un logotipo especial de felicitación para cumpleaños personalizado, que se enviara a las personas que estén de manteles largos, con copia a los compañeros y por medio del mismo, se realizará la invitación de celebración de cumpleaños cada mes.

✓ **Charlas Motivacionales**

Todo el personal será parte de 2 charlas motivacionales que se realizaran con temas como: Empoderamiento de ser parte de TGW y el trabajo en equipo, incluyendo en el primer taller la socialización del manual de inducción y atribuciones, sensibilizando de esta manera a los actores principales de la radio con temas que serán impartidos por profesionales en la materia.

4.5 FINANCIAMIENTO

El financiamiento para la ejecución de la estrategia será cubierta por:

Estación radial, brindará el estudio de grabación donde se realizará el trabajo de audio con mensajes motivacionales para las actividades internas de la estación.

El refrigerio para las charlas motivacionales se obtendrán por canje con pepsi cola, y la impresión del manual de inducción se realizará en la Tipografía Nacional; el diseño de los logotipos y la grabación de los audios motivacionales serán realizados por el epesista.

4.6 PRESUPUESTO

No.	Descripción del Producto	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
1	1 Manual que contendrá la inducción de la radio.	10 Una para cada unidad.	Q. 60.00	Q. 600.00
2	2 Charlas motivacionales al personal, y material.	2	Q.1,500.00	Q.3,000.00
	- Refrigerio	2	Q. 700.00	Q. 1,400.00
3	Diseño en papel y marco de madera, con el organigrama de la estación.	10 Una para c/unidad	Q. 75.00	Q. 750.00
4	Producción de Cd de bienvenida y frases motivacionales para actividades de la estación.	2	Q. 5000.00	Q. 5,000.00
5	Diseño de logotipos	2	Q. 150.00	Q. 300.00
6	Gastos de personal, grabador y editor de audios	10 Audios	Q. 100.00	Q. 1.000.00
7	Gastos administrativos, limpieza.	2 Personas	Q. 55.00	Q. 110.00
8	Sonido de audio	2 Ocasiones	Q. 500.00	Q. 1000.00
9	Utilización de Salón Maya	2 Ocasiones	Q. 500	Q. 1000.00
Total				Q. 14,160

NOTA: Excepto las mantas vinilicas, el costo de los demás materiales y servicios para la ejecución, se gestionó con las siguientes instituciones, Tipografía Nacional, Pepsi cola, obteniendo la donación de los mismos.

4.7 BENEFICIARIOS

Todo el personal de radio TGW oficinas centrales, es decir 90 personas; es el grupo objetivo para llevar a cabo la estrategia comunicacional, todas las unidades que funcionan en la estación entre ellas: dirección, sub dirección técnica, sub dirección administrativa, recursos humanos, mantenimiento y limpieza, técnicos, financiera, compras, unidad de prensa, pilotos, programación y pauta, estudio de grabación y producción, todos los colaboradores de estos departamentos serán parte de la ejecución de la estrategia comunicacional, además las personas que en un futuro sean contratadas, en el caso del manual de inducción y atribuciones.

4.8 RECURSOS HUMANOS

Para que las actividades sean una realidad, se necesita el respaldo de un equipo humano que velará por la operatividad de la estrategia, siendo las siguientes personas:

Carlos Enrique Choch Xulú, epesista de la Escuelas de Ciencias de la Comunicación, USAC.

Actividad: Coordinar la ejecución de la estrategia en el segundo semestre del 2011 y verificar detalladamente a que se cumpla todos los puntos planificados para la estrategia de comunicación organizacional interna en radio TGW y realizar la redacción y entrega de las cartas a las instituciones invitadas a colaborar y la convocatoria a las actividades planificadas.

Carlos Morales Monzón, Director de radio TGW 107.3 FM. La Voz de Guatemala.

Actividad: Autorizar el permiso a todo el personal de la institución para realizar los talleres en los días programados, avalar la invitación a los facilitadores de los temas a trabajar en los talleres.

Guillermo Granados, Sub Director Técnico de radio TGW 107.3 FM, La Voz de Guatemala.

Actividad: Autorizar el permiso para la utilización del salón Maya y equipo de audio, invitar a los facilitadores para los talleres planificados, y avalar la solicitud de refrigerio.

Sandra Chox, Sub Directora administrativa de radio TGW 107.3 FM, La Voz de Guatemala.

Actividad: Avalar el permiso del personal a los talleres, también autorizar la utilización de las instalaciones y permitir la movilización de la cartelera y la implementación del material preparado para la institución.

Carlos Vides: Productor de programas a control remoto de radio TGW 107.3 FM.

Actividad: Responsable de la instalación y preparación del equipo de audio.

Expositores Invitados:

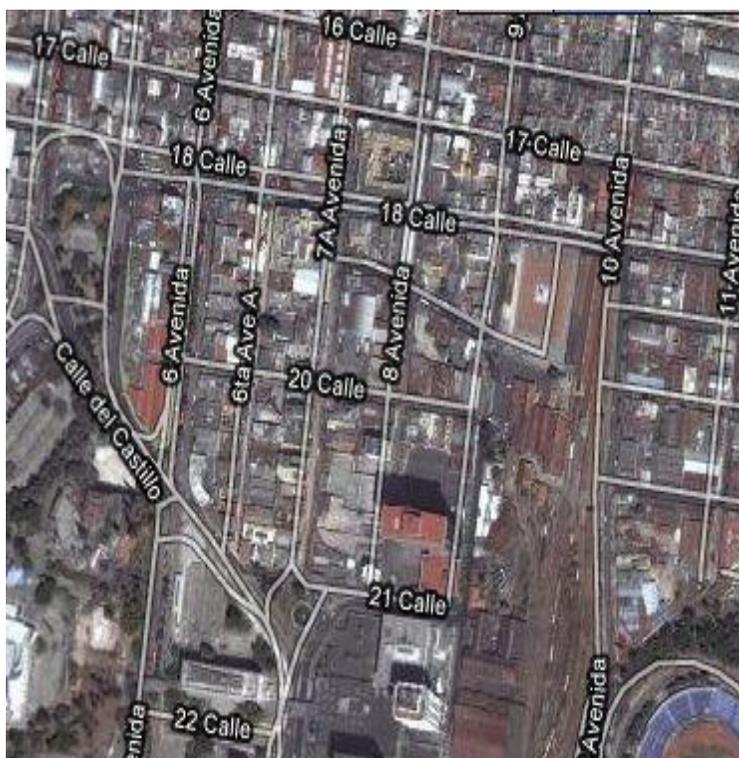
Actividad: Para las charlas motivacionales, radio TGW realizará el contacto con los invitados y dar a conocer las directrices para los presentes en las reuniones a realizar.

Departamento Financiero de radio TGW.

Actividad: realizar el desembolso monetario para el pago de las mantas vinilicas.

4.9 ÁREA GEOGRÁFICA DE ACCIÓN

El área o espacio a trabajar la estrategia comunicacional planificada en radio TGW, 107.3 FM, La Voz de Guatemala, es 18 calle 6 -72 zona 1 Guatemala.



4.10 CUADRO OPERATIVO DE LA ESTRATEGIA

Actividad o Producto Comunicacional	Objetivo Especifico	Presupuesto	Recurso Humano	Área Geográfica de Impacto	Beneficiarios	Fecha de Ejecución
1. Manual de inducción.	Que los colaboradores sepan detalladamente el origen, misión, visión, objetivos y función de la radio.	Q. 600.00	Epesista de la Ciencias de la comunicación,US AC,Tipografía Nacional	Instalaciones de radio TGW, 18 calle 6 – 72 z.1	90 personas que son los colaboradores de radio TGW.	Del 1 al 21 de agosto del 2011.
2. Talleres motivacionales	Lograr la unificación entre unidades y fomentar la amistad y los valores morales.	Q. 4,400.00	Dos expositores, especialistas en el tema.	Instalaciones de radio TGW, 18 calle 6 – 72 z.1	90 personas que son los colaboradores de radio TGW.	Del 28 de agosto al 7 de septiembre del 2011.
3. Manta vinilica, con marco de madera con el organigrama de TGW.	Que los colaboradores conozcan detalladamente el orden jerárquico en la institución.	Q. 750.00	Carlos Choch Xulú, epesista, ECC/US AC	Instalaciones de radio TGW, 18 calle 6 – 72 z.1	90 personas, que son los colaboradores de radio TGW.	Del 7 al 19 de agosto del 2011.

4.10 CUADRO OPERATIVO DE LA ESTRATEGIA

4. Producción de Audios en Cd de bienvenida y frases motivacionales para las actividades generales de la estación.	Reforzamiento de lo aprendido en los talleres motivacionales.	Q. 5000.00	Locutor institucional, editor y grabador de estudio. Y Carlos Choch, epesista.	Instalaciones de radio TGW, 18 calle 6 – 72 z.1	90 personas, que son los colaboradores de radio TGW.	Del 15 al 26 de agosto del 2011.
5. Diseño de logotipos,(felicitación de cumpleaños y para la cartelera informativa)	Lograr una relación directa con los colaboradores mostrándoles aprecio.	Q.300.00	Carlos Choch, epesista de encargado.	Instalaciones de radio TGW, 18 calle 6 – 72 z.	90 personas, que son los colaboradores de radio TGW.	Del 4 al 12 de agosto del 2011.

4.11 Actividad y Ejecución de la estrategia.

Actividad	Fecha de Ejecución.
1. Manual de inducción y de atribuciones.	Del 1 al 21 de agosto del 2011
2. Diseño de logotipos,(felicitación de cumpleaños y para la cartelera informativa)	Del 4 al 12 de agosto del 2011.
3. Manta vinilica, con marco de madera con el organigrama de TGW.	Del 7 al 19 de agosto del 2011
4. Producción de Audios en Cd de bienvenida y frases motivacionales para las actividades generales de la estación	Del 15 al 26 de agosto del 2011.
5. Talleres motivacionales	Del 28 de agosto al 7 de septiembre de 2011

5. INFORME DE EJECUCIÓN

5.1 Charlas Motivacionales

5.1.1 Objetivo: Concientizar a los colaboradores de la estación radial con los temas, el valor de la amistad y el trabajo en equipo.

5.1.2 Público Objetivo: Todo el personal que labora en Radio TGW.

5.1.3 Medio Utilizado, Salón Maya, equipo de audio, responsables de las charlas y material de apoyo.

5.1.4 Área Geográfica: Instalaciones de Radio TGW, tercer nivel Tipografía Nacional.

5.1.5 Presupuesto: Q. 3,700.00

5.2 Manual de Inducción

5.2.1 Objetivo: Dar a conocer a las personas que ingresen a la institución, sobre el actuar de la estación de radio, su historia, misión, visión y objetivos.

5.2.2 Público Objetivo: Personal que ingrese a laborar a la institución.

5.2.3 Medio Utilizado: Material impreso.

5.2.4 Área Geográfica: Departamento de recursos humanos y demás departamentos de la estación radial.

5.2.5 Presupuesto: Q. 600.00

5.3 Diseño de Organigrama

5.3.1 Objetivo: Dar a conocer al personal y visitantes el orden jerárquico en la institución.

5.3.2 Público Objetivo: Todos los colaboradores de Radio TGW.

5.3.3 Medio Utilizado: Marco de madera, material impreso, espacios estratégicos de mayor circulación.

5.3.4 Área Geográfica: Instalaciones de Radio TGW.

5.3.5 Presupuesto: Q. 700.00

5.4 Audios Motivacionales

5.4.1 Objetivo: Hacer llegar mensajes de motivación a los colaboradores en las actividades grupales internas de la radio difusora.

5.4.2 Público Objetivo: Todos los colaboradores de la estación radial TGW.

5.4.3 Medio Utilizado: Estudio de grabación, Disco Compacto (Cd), Equipo de Audio.

5.4.4 Área Geográfica: Salón Maya de Radio TGW.

5.4.5 Presupuesto: Q. 5000.00

5.5 Diseños de Logotipos

5.5.1 Objetivo: Promover el empoderamiento de la institución hacia sus colaboradores,

felicitándolos en su cumpleaños e informándoles de manera eficaz.

5.5.2 Público Objetivo: Todos los colaboradores de la estación radial TGW.

5.5.3 Medio Utilizado: Correo electrónico y cartelera informativa de la institución.

5.5.4 Área Geográfica de Impacto: Recepción y oficinas de radio TGW.

5.5.5 Presupuesto: Q.300.00

5.6 Programación y Calendarización

Actividad	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre
Curso propedéutico								
Fase de diagnóstico								
Observación								
Entrevistas								
Grupos focales								
Fase de estrategia								
Tabulación								
Análisis de datos								
Creación de estrategia de comunicación								
Ejecución								
Manual de inducción								
Diseño de logotipos								
Diseño de organigrama								
Producción de audios								
Charlas motivacionales								

6. CONCLUSIONES

1. Radio TGW, prioriza toda su atención a la transmisión radial, restándole importancia a la convivencia y actividad social.
2. La búsqueda constante de poder o mando de parte de superiores hacia subalternos se debe al desconocimiento del organigrama institucional, pues en ocasiones se recibe órdenes de personas no pertenecientes al departamento, causando dificultades en el proceso laboral.
3. La formación de grupos de trabajo es una de las amenazas más grandes que existen en la institución, la falta de práctica de actividades grupales es causante de la formación de islas.
4. La no existencia de un manual de inducción es parte del problema comunicacional, ya que los colaboradores inician sus actividades en la estación desconociendo información importante para las actividades diarias.
5. La rotación de Director y Sub Directores, también es dificultad para la radio del estado, porque los constantes cambios no permiten la continuidad de lo planificado y por ende tienden a cambiar de rumbo las directrices.
6. La ausencia de motivación hacia los colaboradores es otro aspecto negativo a resaltar, las personas no reciben el saludo de felicitación en su cumpleaños, y no existe otra forma para motivar la actividad laboral.
7. En radio TGW, existen colaboradores de amplio conocimiento en comunicación, sin embargo no son valorados como personas o profesionales, lo que provoca inconformidad en los mismos.

7. RECOMENDACIONES

1. Darle continuidad a las actividades de socialización será importante, la planificación de celebraciones ya sean personales o grupales, serán base importante a favor de los colaboradores.
2. Se recomienda el fiel cumplimiento de entrega de los manuales de inducción al personal de nuevo ingreso, para que se erradique los problemas iniciales de comunicación.
3. La Socialización del organigrama institucional a todo el personal, será beneficioso para respetar el orden jerárquico de parte de todo el equipo de radio TGW.
4. Realizar constantemente actividades de convivencia, para que los de nuevo ingreso y los ya contratados encuentren un espacio de intercambio verbal.
5. Implementar actividades de competencia, ejemplo: el empleado del mes, el colaborador destacado del año.
6. Dar a la cartelera informativa un mejor espacio geográfico, donde las personas sean atraídas y cumpla su misión de informar.
7. Al momento de contratar personal será necesaria la presentación en cada unidad, informando el puesto, actividad y departamento donde laborara el recién contratado.

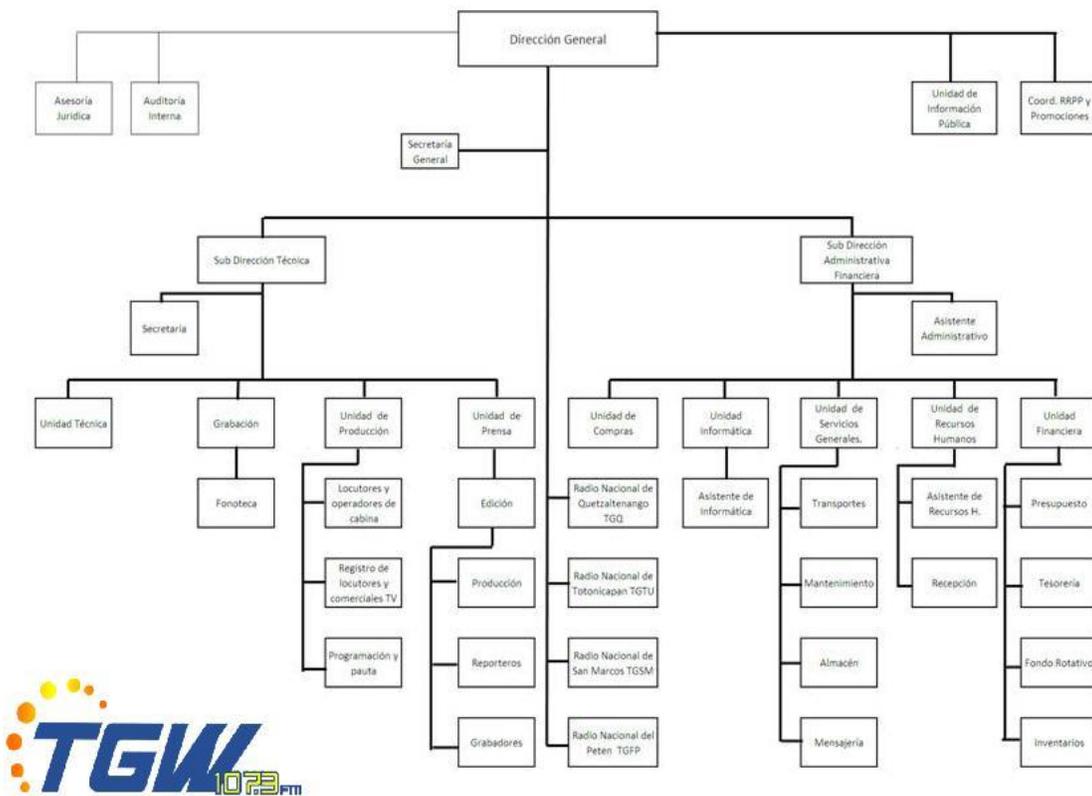
8. BIBLIOGRAFÍA

- Andre, P. A. (1,982). *Medios de Comunicacion de Masas*. México: Fondo de Cultura.
- B., V. C. (1988). *La Historia de la Locución Radiofónica*. Guatemala: Ciudad Universitaria.
- Carla, V. L. (2001). *Perfiles de Proyectos Sociales*. Guatemala: Profasr URL.
- Cifuentes Blanco, C. (21 y 22 de Marzo de 2011). Entrevista Personal. (C. Choch, Entrevistador)
- Estadística, I. N. (2011). *www.ine.gob.gt*. Recuperado el 12 de Abril de 2011, de *www.ine.gob.gt*.
- Estrada, G. (7 de Abril de 2011). Programacion TGW. (C. Choch(epesista), Entrevistador)
- Granados, G. (3 de Mayo de 2011). Entrevista a Sub director. (C. C. (epesista), Entrevistador)
- Guatemala, R. T. (2010). *www.radiotgw.gob.gt*. Recuperado el 11 al 15 de abril de Abril - Mayo de 2011, de *www.radiotgw.gob.gt*.
- Julio, C. (26 de Marzo de 2011). Ingeniero de Mantenimiento. (C. Choch, Entrevistador)
- Meléndez, M. (2009). *Contra Viento y Marea*. Bogota Colombia: Cinco.
- Mictecnológico.com*. (4 de abril de 2010). Recuperado el 16 de Septiembre de 2011, de *Mictecnológico.com*.
- Morales Monzón, C. (2009). Plan de Acción 2009. *Plan de Acción 2009* . Guatemala, Guatemala.
- Morena Justo, I. (2008). *La Comunicación Para el Cambio en las Organizaciones*. Elaleph.
- Muñoz Gereda, J. P. (Octubre de 2009). *Campaña Pro-Educativa De Medio Ambiente*. Guatemala.
- Oliva, R. R. (Febrero - Marzo de 2011). Charla Prepedeutico de Eps Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Sincronia.
- Página, R. T. (Mayo de 2010). *www.radiotgw.gob.gt*. Recuperado el 8 de Mayo de 2011, de *www.radiotgw.gob.gt*.
- Rodas, O. (Febrero - Marzo de 2011). Prepedeutico de Eps Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala.
- TGW, R. (14 de Mayo de 2011). *www.radiotgw.gob.gt*. Recuperado el 11 al 15 de Abril de 2011, de *www.radiotgw.gob.gt*.
- Valdizón Catalan, B. (1988). La historia de la Locución Radiofonica. *La historia de la Locución Radiofónica* . Guatemala: Ciudad Universitaria.

ANEXOS.

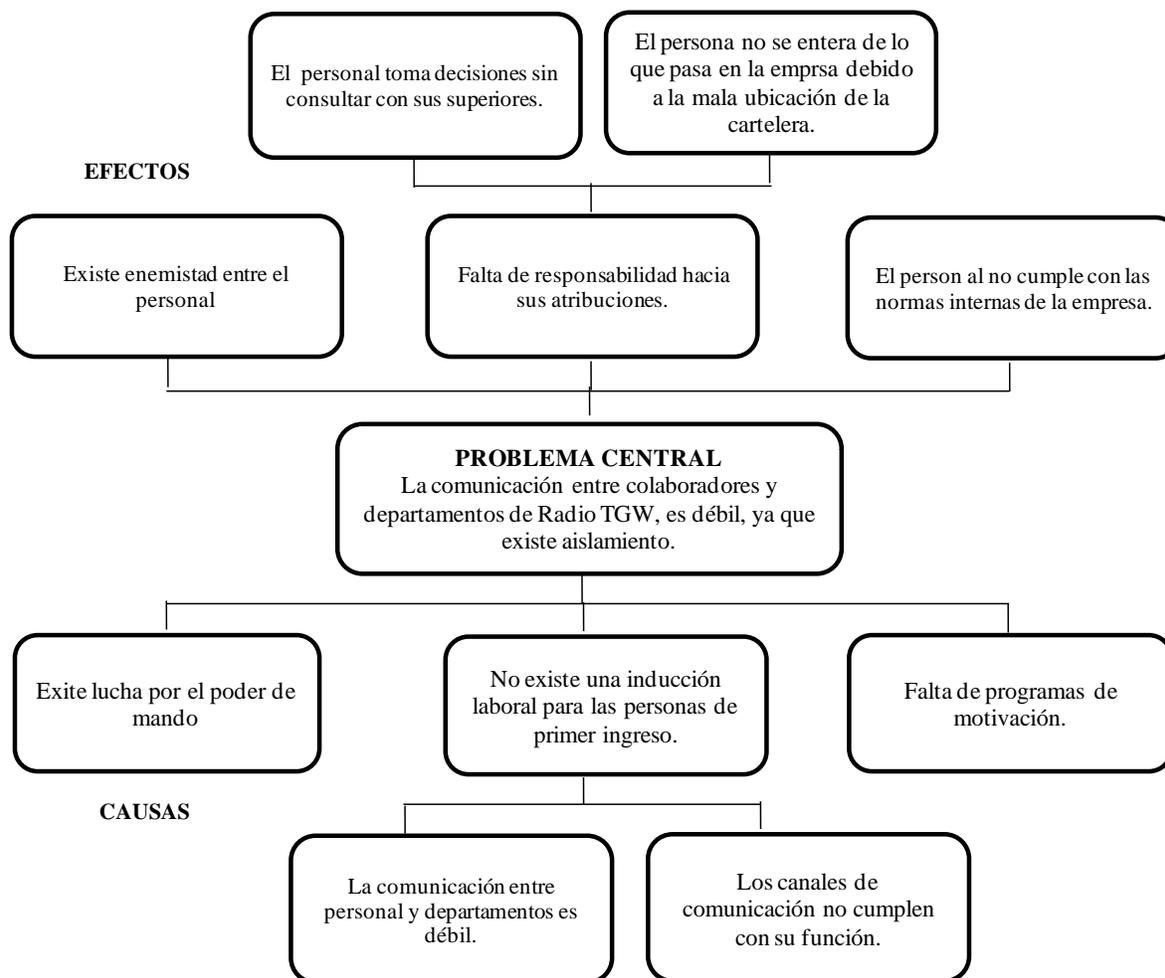
A) ORGANIGRAMA DE RADIO TGW 107.3 FM.

**DIRECCIÓN GENERAL
DE RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN GENERAL**

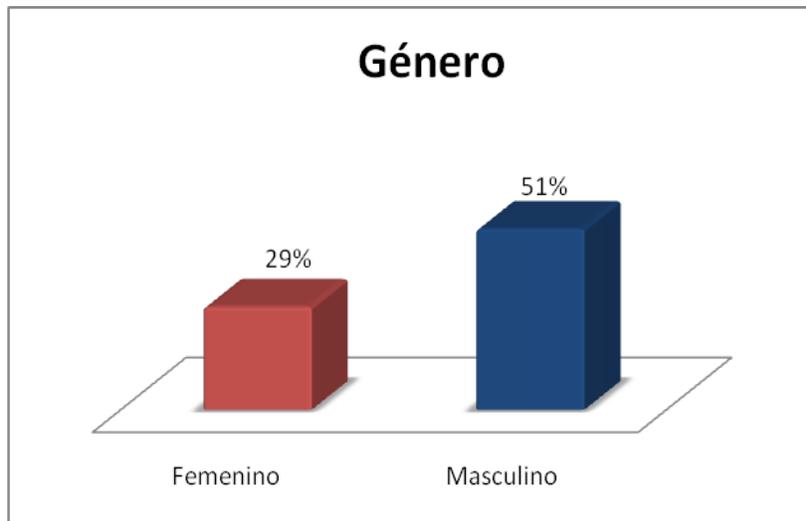


B)

ÁRBOL DEL PROBLEMA

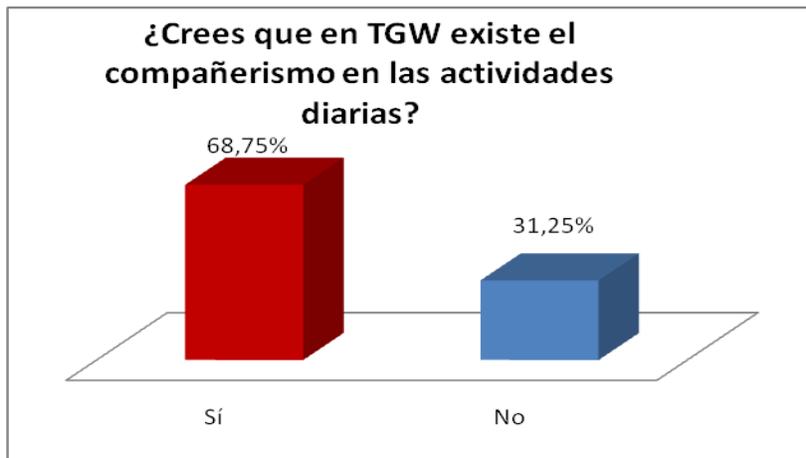


C) Gráficas Estadísticas.



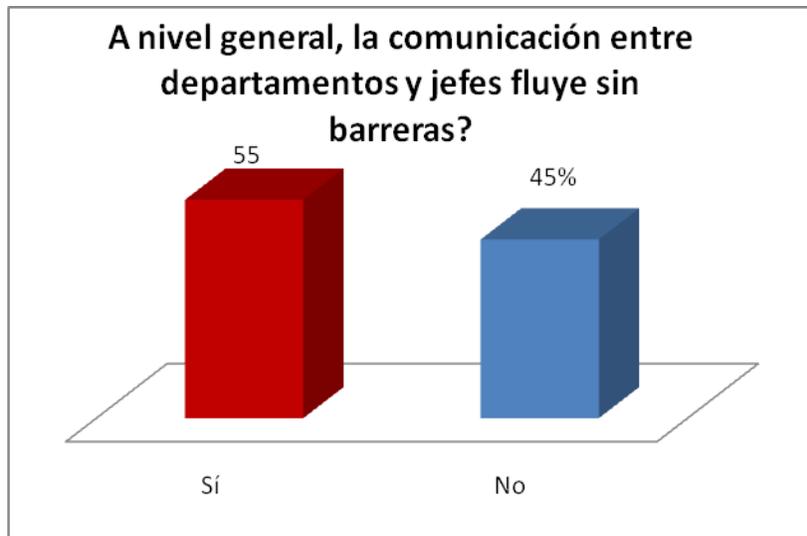
El 51% de participantes son hombres el 29% son mujeres.

Gráfica 1



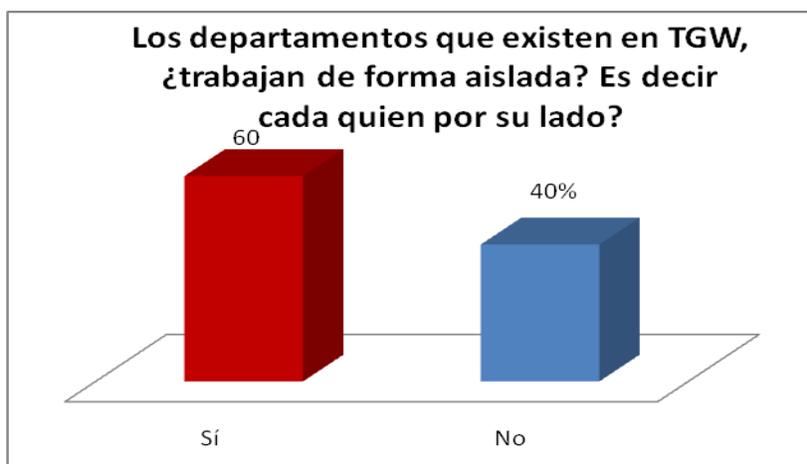
El 68,75% de los colaboradores afirma que sí hay compañerismo y el 31,25% opina lo contrario.

Gráfica 2



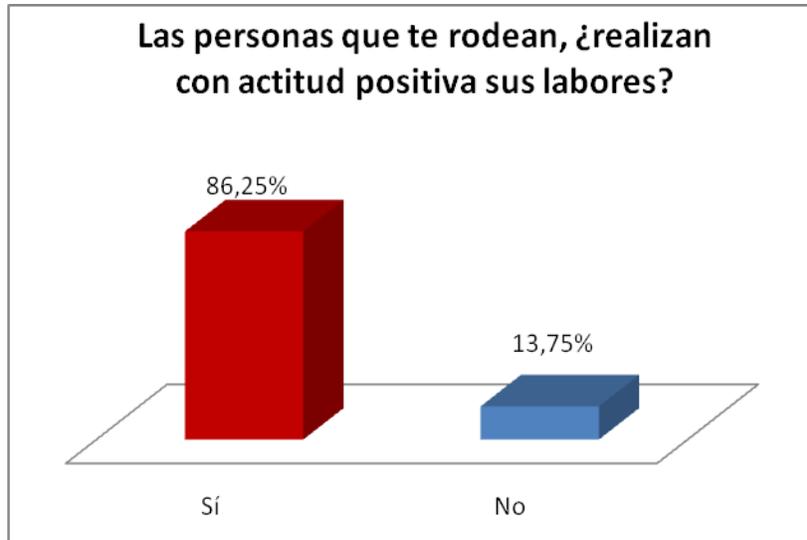
El 55% dijo que la comunicación no tiene barreras, y el 45% lo contradice.

Gráfica 3



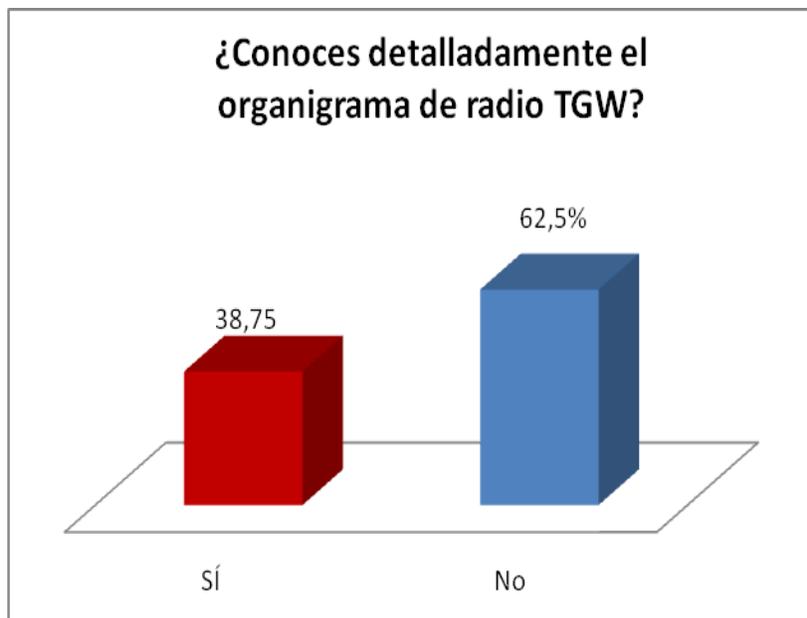
El 60% de la población dice que sí se forman islas, y el 40% dice que no.

Gráfica 4



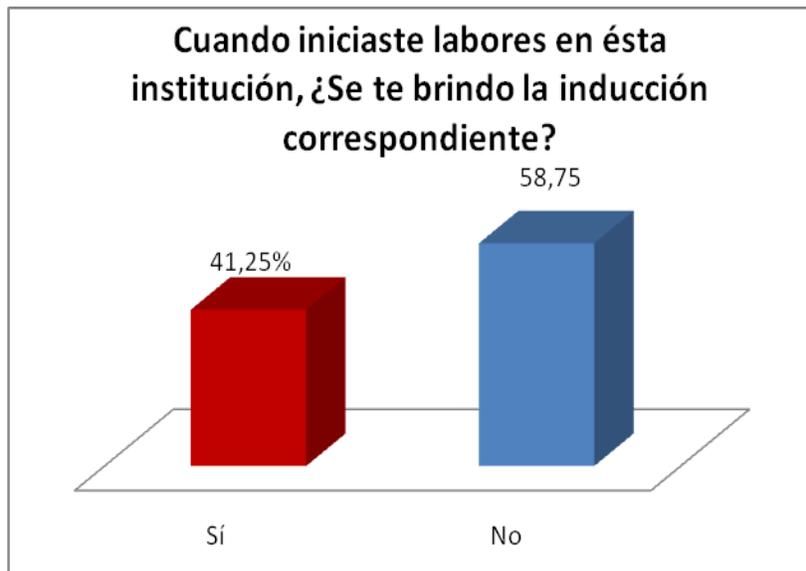
El 86,25% dice que si hay actitud positiva en las actividades, mientras que el 13,75% dice que no hay actitud.

Gráfica 5



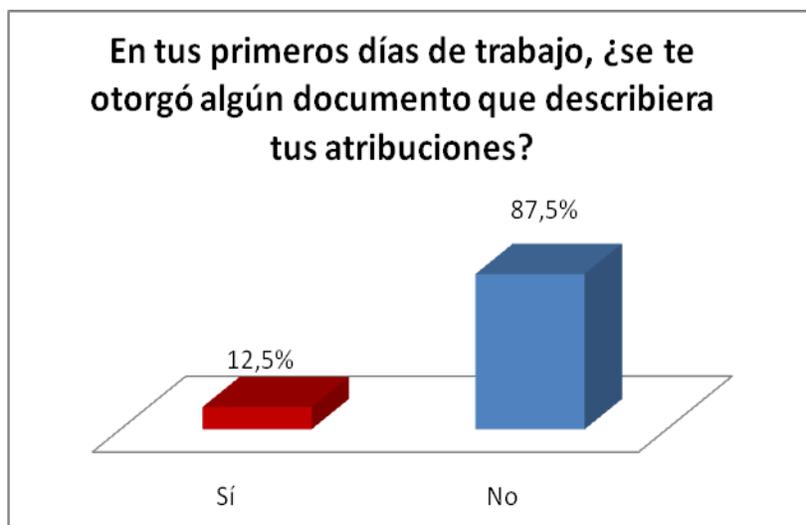
El 62,5% no conoce el organigrama, y el 38,75% dice si conocerlo.

Gráfica 6



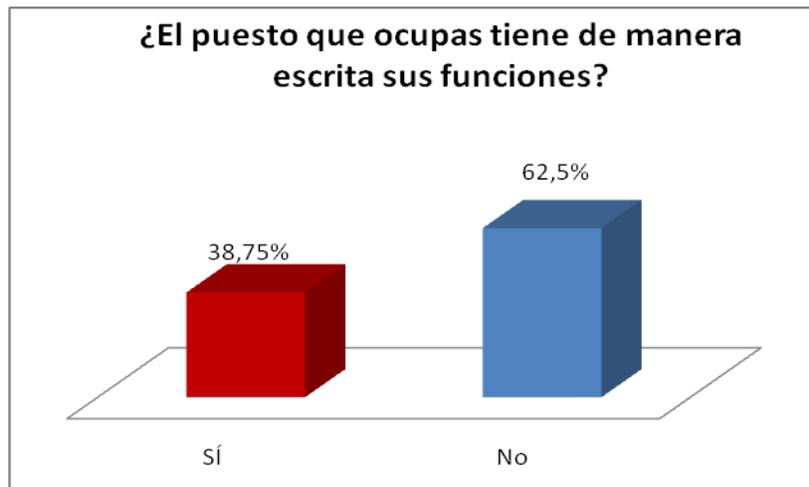
El 58,75% afirma no haberlo recibido y el 41,25% contestó que si lo recibió.

Gráfica 7



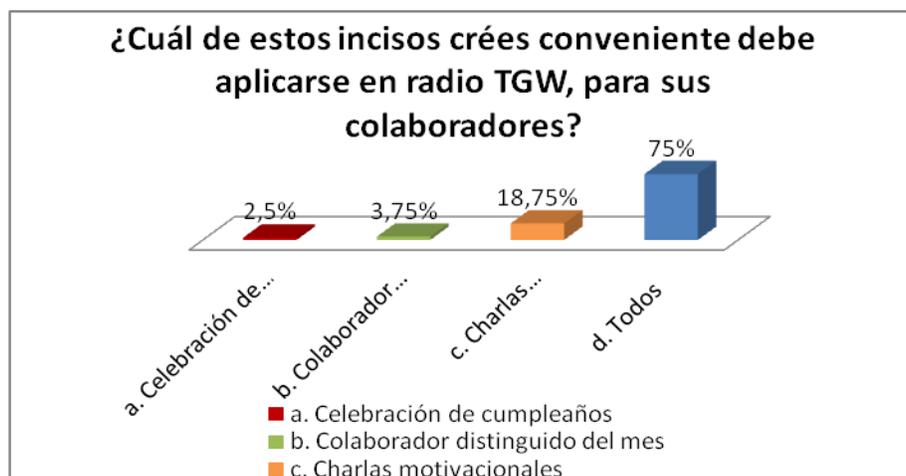
El 87,5% No recibió ningún documento y el 12,5% Contestó que sí.

Gráfica 8



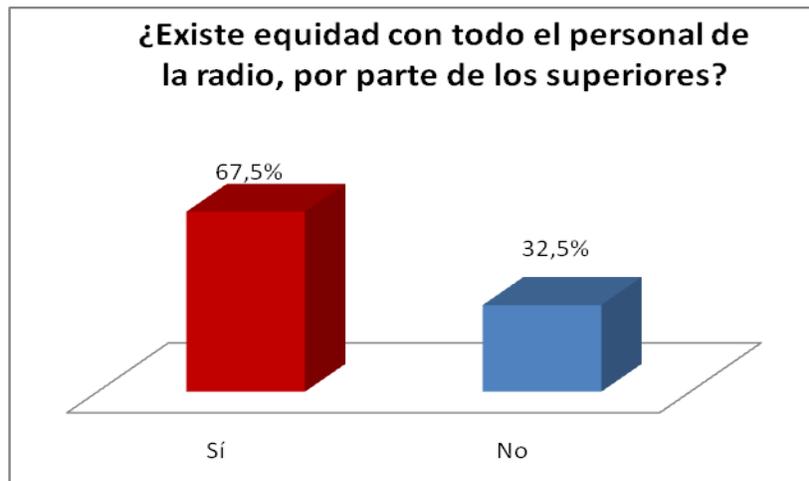
El 38,75% dice que no hay ningún escrito y 62,5% contesta que sí lo tiene.

Gráfica 9



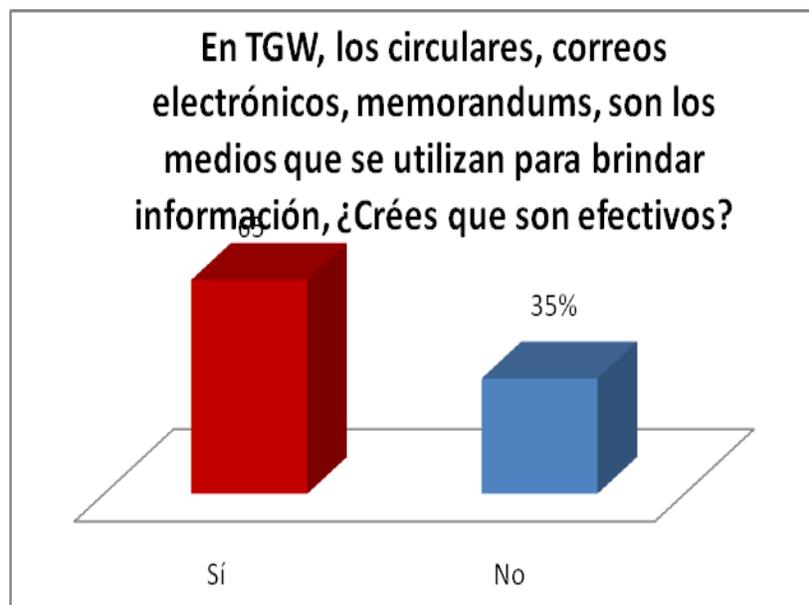
El 75% cree que debe aplicarse todos los incisos, el 18,75% que deben impartirse charlas motivacionales, el 3,75% contesta premiar al colaborador del mes y el 2,5% apoya la celebración de cumpleaños.

Gráfica 10



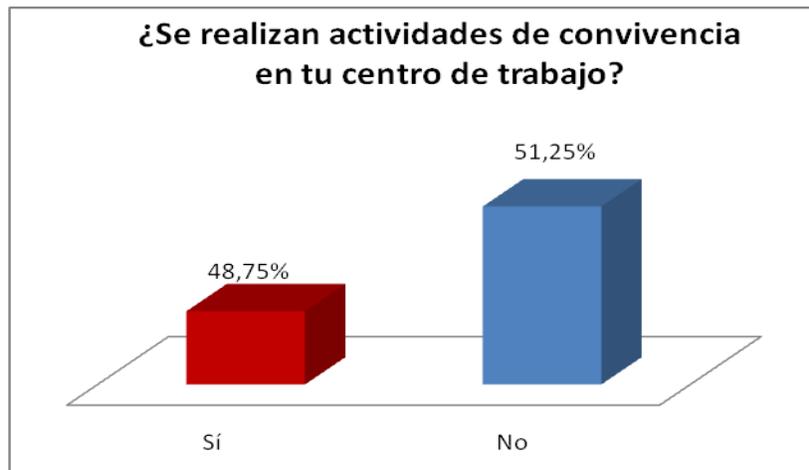
El 67,5% que no hay equidad para todos, y el 32,5% dice que sí existe.

Gráfica 11



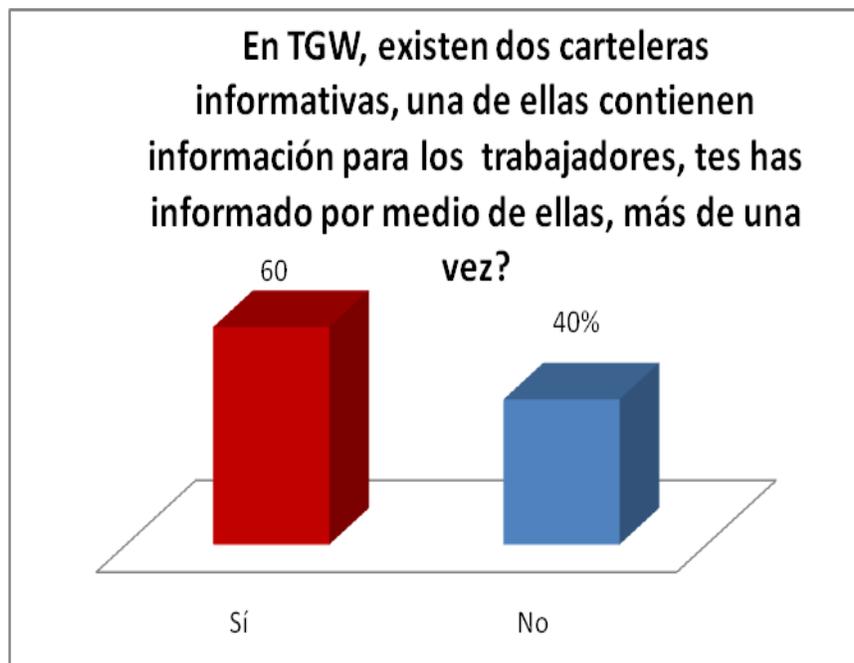
En cuanto a los medios de comunicación, El 65% afirma que si son efectivos, y el 35% contesto que no.

Gráfico 12



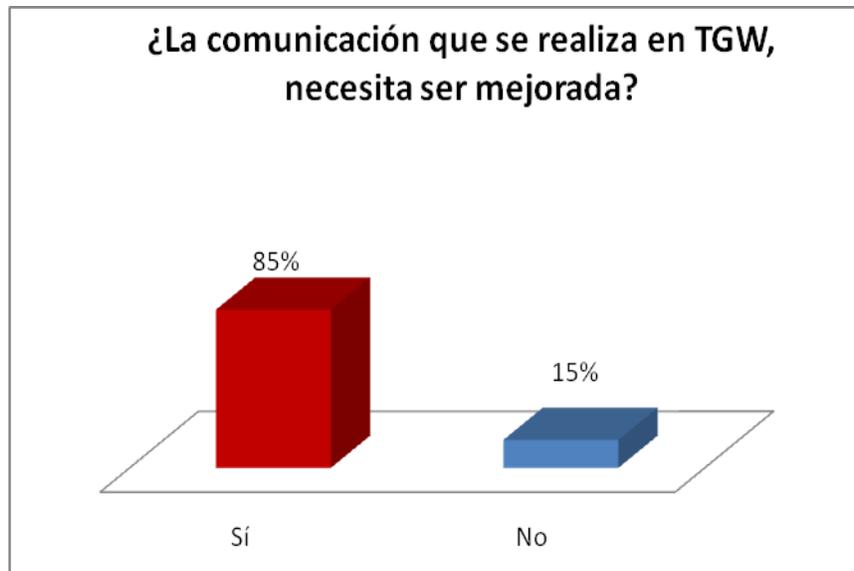
El 51,25% dijo que no se realizan y el 48,75% contestó que sí se realizan actividades.

Gráfica 13



El 51,25% dijo que no se realizan y el 48,75% contestó que sí se realizan actividades.

Gráfica 14



El 85% dice que sí debe mejorarse y el 15% que no.

Gráfica 15

D) Fotografías



Primera entrevista realizada al Director de Radio TGW 107.3, Lic. Carlos Morales Monzón.



Cartelera Exclusiva para los programas, Despacho presidencial y Buenos días Guatemala en Radio TGW La Voz de Guatemala.



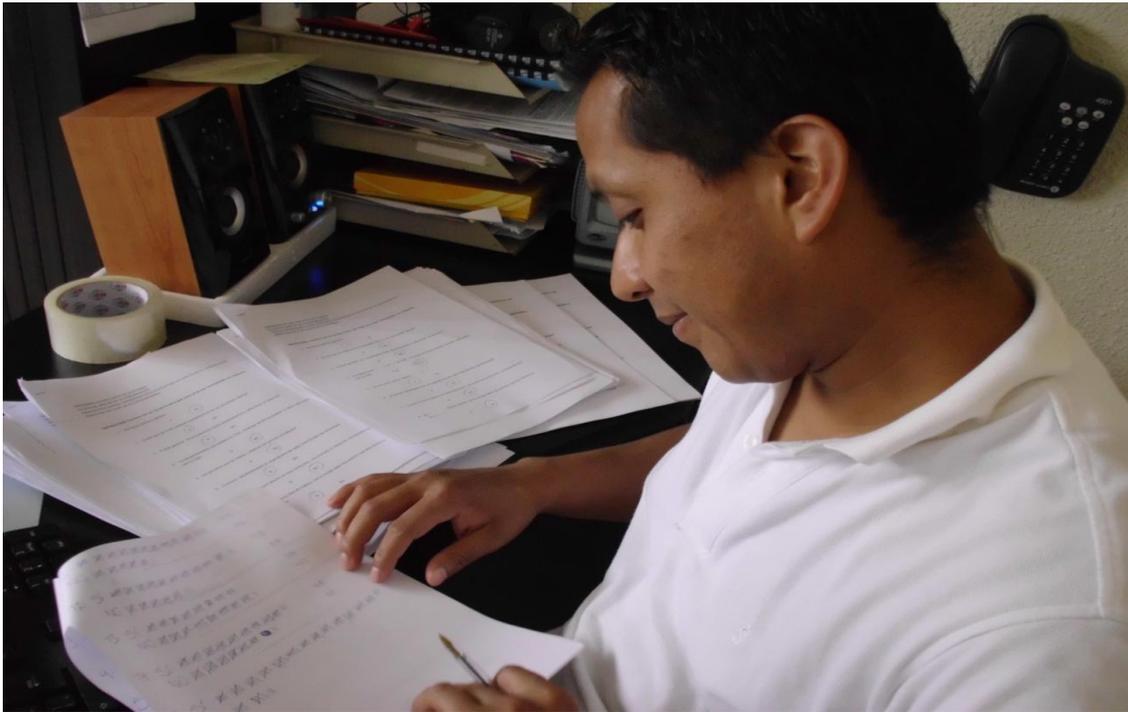
Imagen de uno de los grupos focales realizados con colaboradores de Radio TGW.



Jaime Montufar, Operador de turno en la estación, contestando la encuesta realizada.



En la oficina de la Sub Dirección Técnica, realizando investigación por la Red.



Realizando el vaciado de encuestas realizadas al personal de la estación.

E) Análisis de Resultados

Situación Anterior

De acuerdo a los resultados del diagnóstico, actividad realizada en los meses de marzo, abril y mayo del año 2011, aplicando la observación, encuestas, entrevistas, grupos focales y análisis de resultados arrojaron como principales problemas de comunicación en radio TGW, los siguientes aspectos.

✓ Desconocimiento del organigrama de la institución

Los colaboradores afirmaron no conocer el orden jerárquico de la institución radial, lo que ocasionaba lucha de poder y por ende, problemas en las actividades laborales.

✓ Falta de Información al ingreso a la institución

Afirmaron por medio de los grupos focales, no haber recibido información de la misión, visión, y objetivos de la institución.

✓ Falta de motivación

La falta de actividad de convivencia también fue expuesta por los colaboradores en las entrevistas a profundidad, no existía ningún tipo de incentivos.

✓ Formación de Grupos de Trabajo

Se detecto por medio de la observación, la formación de islas o grupos de trabajo, las personas sólo interactuaban con sus compañeros de oficina, existiendo doce departamentos más en la entidad.

✓ Desconocimiento de Información

La efectividad de la cartelera de información era muy baja, las personas mencionaron haber tenido problemas de trámite laboral por no enterarse de la información reciente.

Situación actual

✓ Diseño de Organigrama

Se diseño el organigrama de radio TGW, sobre papel adecuado de un metro cuadrado con marco de madera, para ser colocado de manera estratégica dentro de la institución y de esta forma socializar a colaboradores y visitantes el orden jerárquico.

✓ Creación del Manual de Inducción

Se trabajo en conjunto con sub dirección administrativa de radio nacional, el manual de inducción para las personas de primer ingreso, donde se dará la bienvenida al colaborador (a) de parte del director, y hacerle saber los objetivos, misión, visión de la entidad, sumando a ello aspectos como: antecedentes de la institución, organigrama, el actuar de la radio y las contraprestaciones del colaborador.

✓ Charlas Motivacionales

Se planifico la realización de dos charlas motivacionales para todo el personal, con temas como: empoderamiento de ser parte de TGW y trabajo en equipo, aspectos importantes para enlazar con una amistad a las personas. En las charlas motivacionales también se brindado un refrigerio.

✓ Felicitación Personalizada

La creación de un correo electrónico con un diseño de felicitación para cumpleaños, será parte de la estrategia para lograr el acercamiento al personal y se enviará la copia a los compañeros de labores para que puedan enterarse de la felicitación y así lograr la socialización del evento.

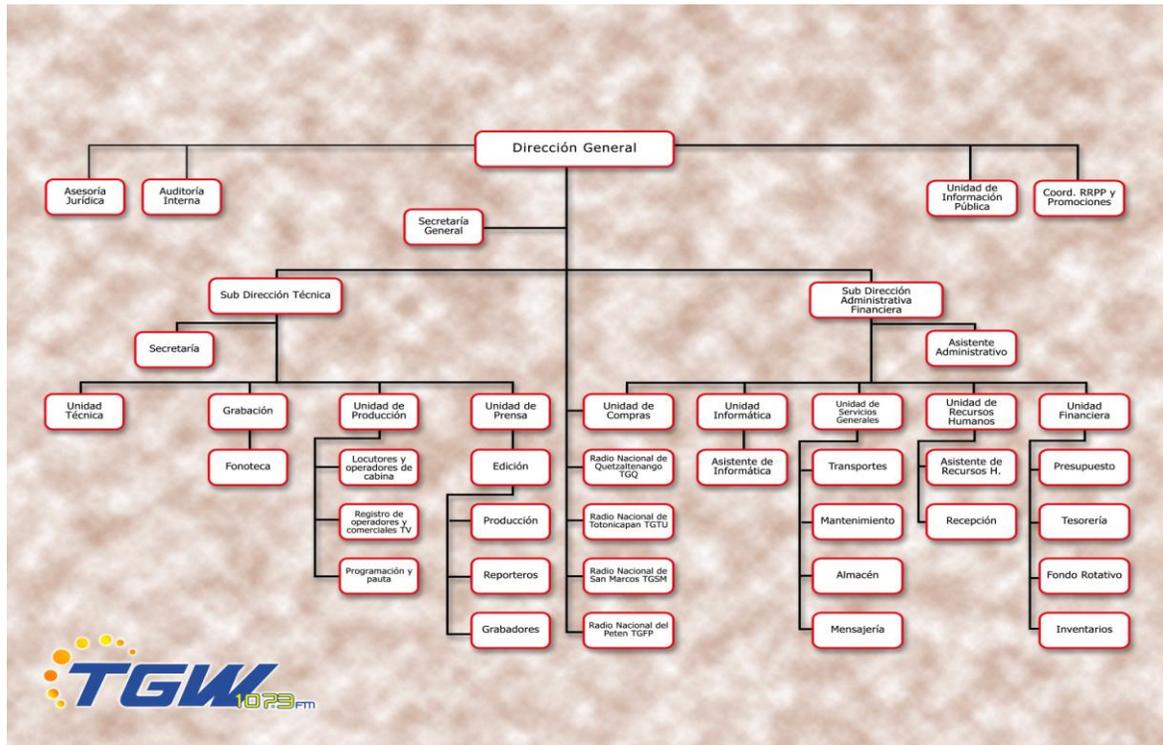
✓ Diseño de logotipo

La cartelera informativa estará identificada con el logotipo de TGW, más la palabra cartelera informativa, a manera de relevancia tendrá este logotipo y se solicitará el cambio geográfico para un mejor aprovechamiento.

F) Actividades Realizadas para la Ejecución de EPS.



Diseñando el organigrama de radio TGW.



Organigrama diseñado, como parte de la Ejecución.



Grabando los audios con mensajes motivacionales para actividades internas de radio TGW 107.3.



Identificación de la cartelera informativa



Logotipo de felicitación para cumpleaños de radio TGW.