

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES
PÚBLICAS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD SAN
CARLOS DE GUATEMALA**

Proyecto de Comunicación Estratégica Institucional

Presentado al Honorable Consejo Directivo Por:

XIOMARA LISSETTE DE LEÓN AMEZQUITA

Previo a optar al título de

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ASESOR

M.A. OTTO ROBERTO YELA FERNÁNDEZ

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2011

CONSEJO DIRECTIVO

Director

Licenciado Gustavo Bracamonte Cerón

Secretario

Licenciado Axel Santizo

Representantes Docentes

Licenciado Julio Moreno

M.A. Freddy Morales

Representantes de los Egresados

Licenciado Luís Armando Pavel Matute Iriarte

Representantes Estudiantiles

Adriana Castañeda

Milton Lobo

M.A. Otto Yela

Coordinador de E.P.S.

Universidad de San Carlos de Guatemala



Facultad de Ingeniería
Decanato
24188000 Ext. 1549

Ref. D. 367.2011

M.A. Otto Yela
Coordinador
E.P.S. Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Yela:

Reciba nuestro saludo cordial de la Facultad de Ingeniería.

El Decano de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por este medio hace constar que de acuerdo a la solicitud recibida en esta institución, brindándole la oportunidad de realizar su práctica a la estudiante Xiomara Lissette de León Amézquita, quien se identifica con carné universitario No. 199319128 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación; realizó la práctica de acuerdo al programa establecido realizando 850 horas a partir del 7 de marzo y finalizando el 31 de agosto de 2011.

El proyecto realizado se titula: "*Propuesta para la Creación del Departamento de Relaciones Públicas en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala*", con horario de 8:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

Y para los usos que a la interesada convengan, se firma y sella en la ciudad de Guatemala a los veinticinco días del mes de octubre del año dos mil once.

Atentamente,

Ing. Murphy Olimpo Paiz Recinos
Decano Facultad de Ingeniería
Universidad de San Carlos de Guatemala

/gdech
c.c.: archivo





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

Guatemala, 10 de noviembre de 2011

Estudiante:
Xiomara Lissette de León Amézquita
Carné: 199319128
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: "PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS 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. Otto Yela
Coordinador EPS Licenciatura



RESUMEN

La Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ocupa la cuarta posición en estudiantes inscritos en el año 2011, a razón de tener una población de doce mil setecientos setenta y ocho estudiantes distribuidos en trece carreras de ocho Escuelas Facultativas con quince Dependencias que tienen a su cargo la atención Académica-Administrativa de la Facultad. Se tiene el compromiso de satisfacer sus necesidades comunicacionales de forma planificada, es por ello que se propone unificar la información de las dependencias, mediante una integración sistematizada y estandarizada creando el Departamento de Relaciones Públicas, herramienta que facilita la planificación de la comunicación y la evaluación de las actividades públicas internas y externas promoviendo actitudes positivas a los diversos públicos hacia la Facultad.

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

Por darme la vida, concederme la Fortaleza, Paciencia y Perseverancia para llegar a culminar este logro.

A MI UNIVERSIDAD

Universidad de San Carlos de Guatemala, casa de estudios formadora de líderes.

A MI PADRE

Miguel Angel de León Dávila por ser motor que inspira mi vida-

A MI MADRE

María Esperanza Amézquita Hernández por sus consejos y llamadas de atención, por acompañarme en los momentos difíciles y tener la tenacidad y carácter de guiar mi camino.

A MI ESPOSO

Edgar Noé Mansilla Villavicencio por su amor y apoyo incondicional.

A MIS HIJAS

Ninoshka Noelia y Lorna Adriana porque juntas iniciamos este proceso y a pesar de muchos retos luchamos por concretar este objetivo personal y profesional. Muestra que el esfuerzo en familia tiene su recompensa.

A MIS HERMANOS

Alma Anabella y Miguel Angel por sus consejos y cariño y con quienes deseo compartir la alegría de este triunfo que también es suyo.

A MIS SOBRINOS

Edar, Anabella, Glenda, José Victor, Emili, Samantha y Sorey como un ejemplo de inspiración y porque los quiero como si fueran mis propios hijos.

A LAS AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

A la Inga. Miriam Rubio, Inga. Rocio Medina y muy especialmente al Decano de la Facultad de Ingeniería Ing. Murphy Paiz . Por su apoyo y cariño.

A MIS AMIGAS

Eludía Olayo y Rita Caballeros por su apoyo y cariño.

A USTED QUE LEE ESTE INFORME

Por dedicarle tiempo a la lectura de este Proyecto de Comunicación Estratégica.

INDICE

1	Introducción	1
2	Justificación	2
3	Diagnóstico	3
3.1	Institución	3
3.1.1	Ubicación Geográfica	3
3.1.2	Integración y Alianzas Estratégicas	3
3.1.3	Origen e Historia	5
3.1.4	Departamentos o Dependencias de la Institución	9
3.1.5	Misión	11
3.1.6	Visión	11
3.1.7	Objetivos Institucionales	11
3.1.8	Público Objetivo	12
3.2	Técnicas de Recolección	13
3.2.1	Observación	13
3.2.2	Documentación	15
3.2.3	Entrevistas a Profundidad	27
3.2.4	Grupos Focales	29
3.2.5	Encuestas	30
3.3	FODA	33
3.4	Problemas Detectados	34
3.5	Indicadores de Éxito	34
4	Propuesta para la Creación del Departamento de Relaciones Públicas para la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala	34

4.1	Descripción Técnica de la Estrategia	34
4.2	Objetivo General	35
4.3	Objetivos Específicos	35
4.4	Actividades que Operativizan la Estrategia	36
4.5	Financiamiento	37
4.6	Presupuesto	37
4.7	Beneficiarios	38
4.8	Recursos Humanos	38
4.9	Área Geográfica de Acción	39
4.10	Cuadro Operativo de la Estrategia	40
5	Informe de Ejecución	41
5.1	Banners	41
5.2	Manual de Protocolo y Etiqueta	41
5.3	Talleres Motivacionales y Capacitaciones	42
5.4	Cápsulas Informativas	42
5.5	Set de Discos Compactos	43
5.6	Video Institucional	43
5.7	Blog Virtual	44
5.8	Buzón Virtual	44
5.9	Pines	45
5.10	USB	45
5.11	Calendarios de Escritorio	46
5.12	Rueda de Prensa	46
5.13	Mantelería y Cristalería	47
5.14	Programación y Calendarización	48

6	Conclusiones	50
7	Recomendaciones	51
8	Bibliografía	52
9	Anexos	
	a. Organigrama de la Facultad de Ingeniería	
	b. Árbol del Problema	
	c. Gráficas Estadísticas	
	d. Fotografías	
	e. Cronograma de Acuerdo a la Estrategia	
	f. Ejemplos de Materiales Ejecutados en el Proyecto	
	g. Muestra de la Boleta de Encuesta	
	h. Cálculo de Población y Muestra	

1. INTRODUCCIÓN

La Escuela de Ciencias de la Comunicación promueve en el estudiante la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPS), el cual puede realizarse en una Organización No Gubernamental (ONG), una Dependencia de la Universidad de San Carlos de Guatemala o en el Ejercicio Profesional Supervisado Multiprofesional (EPSUM). Con ello se busca soluciones para satisfacer las necesidades comunicacionales de la Institución en donde se pueda realizar dicha práctica.

El Ejercicio Profesional Supervisado se realizó en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala (FIUSAC), Institución que colaboró con el desarrollo del Proyecto de Comunicación Estratégica Institucional “Propuesta para la Creación del Departamento de Relaciones Públicas en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala”

En dicho proyecto se llevó a cabo un Diagnóstico Comunicacional en donde se detectó la Carencia de Centralizar la Información que la población estudiantil con frecuencia necesita, así mismo la Estrategia Comunicacional que propone fortalecer la Comunicación de la Facultad de Ingeniería a través de la Creación del Departamento de Relaciones Públicas y con ello la Ejecución a dicha Estrategia en donde se propone la realización de actividades o productos de Comunicación que enriquezcan y beneficien la Comunicación entre la Comunidad Estudiantil, Personal Docente-Administrativo, Aliados Estratégicos y Autoridades de la Facultad de Ingeniería.

En la actualidad existen muchas Unidades Académicas dentro de la Ciudad Universitaria que carecen de un Departamento de Relaciones Públicas, con esta situación se provoca que la información no llegue con la precisión y fluidez que necesitan los estudiantes de la Comunidad Universitaria. En algunas Unidades Académicas ya se han realizado estudios de factibilidad para la creación de dichos Departamentos u Oficinas de Comunicación, pero al carecer de presupuesto estas han quedado estancadas.

Considerando que la investigación se dirige hacia la aplicación de las Relaciones Públicas dentro de la Facultad de Ingeniería, es conveniente dirigir la información necesaria sobre las Relaciones Públicas, su historia, definiciones, conceptos, funciones, opinión pública y tipos de públicos que se manejan en el proceso.

Se busca la utilización de herramientas que permitan acceder a la información por medio de una comunicación de doble vía. Considerando las ventajas y limitantes que pudieran presentarse, así como la importancia y apoyo que los públicos objetivos le brinden a la misma.

1. JUSTIFICACIÓN

Debido a la demanda de mayor información y mejores servicios, las Relaciones Públicas se han convertido en una herramienta muy eficaz, que siendo empleada de forma adecuada, es un canal de comunicación indispensable en cualquier institución que pretende cuidar y mejorar su imagen.

Es importante saber que las Relaciones Públicas constituyen una parte muy importante en la vida del ser humano, porque ayudan a crear y fortalecer la confianza, la comprensión y la simpatía, acaparan la atención, el interés y la necesidad de estar comunicados. Nos permiten crear y mantener relaciones y comunicaciones, influyen sobre la opinión pública y lo más importante resuelven conflictos, con todos estos elementos se fortalecerá la estructura de una empresa y/o la institución que en este caso de la Unidad Académica.

Observando la necesidad de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala para centralizar la información, se considera necesaria la creación del Departamento de Relaciones Públicas que aplique las Estrategias de Comunicación respectivas, dirigida por el personal idóneo para divulgar de forma centralizada los aspectos relevantes de la institución. Al incorporar las Relaciones Públicas en una institución que necesita mantener su prestigio, se beneficiará de gran manera ya que podrá manejar la información que persuadirá a los distintos públicos que atenderá, con ello ganará la aceptación y comprensión de sus públicos.

La Facultad de Ingeniería cuenta con un Departamento de Difusión y Divulgación, una Coordinación Administrativa de Servicio de Apoyo al Estudiante y Servicio de Apoyo al Profesor SAE/SAP y una Oficina de Orientación Estudiantil y Desarrollo Humano. Las cuales prestan atención y servicio a los estudiantes, profesores de esta Unidad Académica y en otras ocasiones a grupos externos. Por lo que se hace necesario la capacitación constante del personal para mejorar el clima organizacional y con ello crear el compromiso de posicionar la Imagen y el Prestigio Institucional que a la fecha mantiene la Facultad de Ingeniería.

Aunque se ha percibido que la información no se trasmite por un solo canal y que existen filtros que limitan la respuesta de los perceptores, se proponen actividades Comunicacionales que contribuyan al fácil acceso de la información. Se dirige la búsqueda de estrategias que beneficien a la Comunidad Estudiantil en el ramo de Comunicación.

De acuerdo con lo anterior se hace necesaria la profesionalización del personal que tiene contacto con los públicos que atiende y por ende el mantenimiento del equipo que utiliza para la facilidad de acceso a la información, con ello se reforzarán las herramientas tecnológicas que utilizan las y los estudiantes de la Facultad de Ingeniería. En la actualidad es indispensable contar con la información necesaria para mantener vínculos de comunicación, no importando el grupo objetivo al cual deseamos dirigirnos.

3. DIAGNÓSTICO

3.1 Institución

Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.FIUSAC. Institución de Educación Pública Superior.

3.1.1 Ubicación Geográfica

La Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, está ubicada en la Ciudad Universitaria zona 12, específicamente en los edificios T-3, T-4, T-5, T-6, T-7 y 3er. nivel del edificio S-11, para estudiantes de Primer Ingreso(www.ingenieria-usac-edu.gt., 2011).

3.1.2 Integración y Alianzas Estratégicas

La Facultad de Ingeniería tiene gran reconocimiento dentro y fuera de la Ciudad Universitaria, ha sido formadora de profesionales de alto prestigio, que han contribuido, con sus conocimientos, al progreso científico y tecnológico de Guatemala y tiene presencia en las distintas actividades económicas y sociales del país.

La Facultad de Ingeniería está organizada en:

- ❖ Trece Carreras en ocho Escuelas Facultativas de Pregrado.
- ❖ Escuela de Postgrado a nivel Regional Centroamericano.
- ❖ Departamentos.
- ❖ Unidades Académico-administrativas (www.ingenieria-usac-edu.gt., 2011).

También integran la Facultad de Ingeniería

- ❖ Centro de Investigaciones de Ingeniería.
- ❖ Centro de Cálculo e Investigación Educativa.
- ❖ Biblioteca Ingeniero Mauricio Castillo Contoux.
- ❖ Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado(EPS).

Adicionalmente conforman la Facultad las unidades de apoyo administrativo a la Función Docente y de Investigación que dependen de la Secretaría, así como las unidades de Administración General (www.ingenieria-usac-edu.gt., 2011)

La Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenta con Oficinas que benefician al estudiante de esta Unidad Académica, ubicadas en el edificio T-3, se encuentra la Oficina de Orientación Estudiantil y Desarrollo Humano, es la encargada de becas, pasantías y la gestión diplomática con Universidades Internacionales que apoyan con los intercambios estudiantiles, entre los países que podemos mencionar están: En Asia: Corea, Israel y Taiwán. En América del Sur: Argentina. En América Central: El Salvador. En el Caribe: Cuba y Puerto Rico. En Europa: Alemania, España y Francia.

La Coordinación Administrativa de Servicio de Apoyo al Estudiante y Servicio de Apoyo al Profesor (SAE/SAP), encargada de prestar los servicios de capacitación en el área de informática con el objetivo primordial de fortalecer a esta unidad y generar recursos para su sostenibilidad. Este proyecto ha permitido también contribuir a apoyar de manera significativa la actividad académica que se ha prestado a todo tipo de usuarios.

Resultado de una Alianza Estratégica con Corea e India, SAE/SAP tiene a su cargo la administración de 7 laboratorios, que totalizan 195 computadoras que han sido otorgadas con el financiamiento que se ha adquirido por medio de Convenios Internacionales, los cuales establecen la presencia de personal calificado para la atención en esos laboratorios, la creación de una estructura que permita satisfacer las necesidades de atención y capacitación de los usuarios(www.ingenieria-usac-edu.gt., 2011).

Se mantienen relaciones académicas con la Escuela de Comercio Exterior de AGEXPORT (ECE) en donde se realiza un Convenio de Cooperación Técnica que permite promover el cumplimiento de los fines y objetivos institucionales de las partes, bajo el concepto de brindar educación a nivel superior en pre y post grado, con el propósito de alcanzar el conocimiento, promoción, investigación, aplicación y sostenibilidad de administración y gerencia del Comercio Exterior y temas relacionados en Guatemala, a fin de adquirir y aplicar herramientas de competitividad y normatividad ambientales por parte de los profesionales en formación(www.ingenieria-usac-edu.gt., 2011).

Se realizó en el mes de marzo el Convenio de Colaboración entre el Centro del Agua del Trópico Húmedo para América Latina y el Caribe (CATHALAC), con el objetivo de establecer entre las partes las bases de colaboración, cooperación y entendimiento, a fin de impulsar el alcance de las metas y objetivos comunes con relación a la educación e investigación y desarrollo a través de las acciones de cooperación en: Programas de Pasantía, Práctica Profesional, Intercambio Académico y de Investigación, Proyectos de Investigación, Foros, Cursos, Diplomados y Programas de Postgrado (www.ingenieria-usac-edu.gt., 2011).

3.1.3 Origen e Historia

Historia

Desde 1676, en sus primeras épocas, la Universidad de San Carlos graduaba teólogos, abogados, y más tarde, médicos. Hacia 1769 se crearon cursos de Física y Geometría, paso que marcó el inicio de la enseñanza de las ciencias exactas en el Reino de Guatemala. En 1834, siendo Jefe del Estado de Guatemala don Mariano Gálvez, se creó la Academia de Ciencias, sucesora de la Universidad de San Carlos, implantándose la enseñanza de Álgebra, Geometría, Trigonometría y Física. Se otorgaron títulos de Agrimensores; siendo los primeros graduados Francisco Colmenares, Felipe Molina, Patricio de León y nuestro insigne poeta José Batres Montufar.

La Academia de Ciencias funcionó hasta 1840, año en que bajo el gobierno de Rafael Carrera, volvió a transformarse en la Universidad. En ese año, la Asamblea publicó los estatutos de la nueva organización, exigiendo que para obtener el título de Agrimensor, era necesario poseer el título de Bachiller en Filosofía, tener un año de práctica y aprobar el examen correspondiente. La Revolución de 1871 hizo tomar un rumbo distinto a la enseñanza técnica superior. Y, no obstante que la Universidad siguió desarrollándose, se fundó la Escuela Politécnica en 1873 para formar ingenieros militares, topógrafos y de telégrafos, además de oficiales militares.

Decretos gubernativos específicos de 1875 son el punto de partida cronológico para considerar la creación formal de las carreras de Ingeniería en la recién fundada Escuela Politécnica; carreras que más tarde se incorporaron a la Universidad. En 1879 se estableció la Escuela de Ingeniería en la Universidad de San Carlos de Guatemala y por decreto del gobierno en 1882 se elevó a la categoría de Facultad dentro de la misma Universidad, separándose así de la Escuela Politécnica.

El Ingeniero Cayetano Batres del Castillo fue el primer Decano de la Facultad de Ingeniería, siendo sustituido dos años más tarde por el Ingeniero José E. Irungaray, que fue cuando se reformó el programa de estudios anterior, reduciéndose a seis años la carrera de Ingeniería, que era de ocho. En 1894, por razones de economía, la Facultad de Ingeniería fue adscrita nuevamente a la Escuela Politécnica, iniciándose un período de inestabilidad para esta Facultad, que pasó alternativamente de la Politécnica a la Universidad y viceversa, varias veces, ocupando diversos locales, incluyendo el edificio de la Escuela de Derecho y Notariado.

Dentro de esas vicisitudes cabe mencionar que en 1895 se iniciaron nuevamente los estudios de Ingeniería en la Escuela Politécnica, ofreciendo las carreras de Ingeniero Topógrafo, Ingeniero Civil e Ingeniero Militar; habiéndose graduando 11 ingenieros civiles y militares. La anterior inestabilidad terminó con la supresión de la Escuela Politécnica en 1908, a raíz de los acontecimientos políticos acaecidos en ese año. El archivo de Facultad siguió en el mismo lugar hasta 1912, año en que fue depositado temporalmente en la Facultad de Derecho(www.ingenieria-usac-edu.gt., 2011).

La anterior inestabilidad terminó con la supresión de la Escuela Politécnica en 1908, a raíz de los acontecimientos políticos acaecidos en ese año. El archivo de Facultad siguió en el mismo lugar hasta 1912, año en que fue depositado temporalmente en la Facultad de Derecho. A partir de 1908 la Facultad tuvo una existencia ficticia. Hasta 1918, la Universidad fue reabierto por Estrada Cabrera y a la Facultad de Ingeniería se le denominó Facultad de Matemáticas. Entre 1908 y 1920, a pesar de los esfuerzos de los ingenieros guatemaltecos y por causa de la desorganización imperante, apenas pudieron incorporarse 3 ingenieros que habían obtenido títulos en el extranjero.

En 1920 la Facultad reinicia sus labores en el edificio que ocupó durante muchos años frente al parque Morazán, ofreciendo únicamente la carrera de Ingeniero Topógrafo hasta 1930. Es interesante observar que durante ese período se incorporaron 18 ingenieros de otras especialidades, entre ellos 4 ingenieros electricistas. En 1930 se reestructuraron los estudios estableciéndose la Carrera de Ingeniería Civil. De este hecho arranca la época "moderna" de esta Facultad.

Debido a la preocupación imperante entre profesores y alumnos, en 1935 se impulsaron más reformas, elevando el nivel académico y la categoría del currículum. El nuevo plan incluía conocimientos de Física, Termodinámica, Química, Mecánica y Electricidad; que en resumen, constituían los conocimientos fundamentales para afrontar las necesidades de desarrollo de Guatemala en el momento en que se daba el primer impulso a la construcción moderna y a una naciente industria.

El año 1944 sobresale por el reconocimiento de la autonomía universitaria y la asignación de sus recursos financieros del presupuesto nacional fijados por la Constitución de la República, a partir de entonces la Facultad de Ingeniería se independiza de las instituciones gubernamentales y se integra al régimen autónomo estrictamente universitario. Este desarrollo de la Facultad también provocó un incremento progresivo de la población estudiantil; por lo que fue necesario su traslado. En 1947, la Facultad ofrecía solamente la carrera de Ingeniería Civil; en este año se cambiaron los planes de estudios al régimen semestral en el que, en lugar de seis años, se establecieron 12 semestres para la carrera.

La Escuela Técnica de la Facultad de Ingeniería fue fundada en el año 1951 con el fin de capacitar y ampliar los conocimientos de los operarios de la construcción. Cuando el Instituto Técnico Vocacional incluyó dentro de sus programas esta labor, la Escuela Técnica para evitar duplicidad de esfuerzos, orientó sus actividades hacia otros campos, siempre dentro del área de la ingeniería, en cumplimiento de las funciones de extensión universitaria que les son propias. Una de las actividades fue la creación en 1968, del curso de Capacitación de Maestros de Obra con un plan de estudios de un año, dividido en dos semestres al final de los cuales se extiende el diploma correspondiente([www.ingenieria-usac-edu.gt.](http://www.ingenieria-usac-edu.gt), 2011).

Además, dentro de la Facultad de Ingeniería fue creada la carrera de Ingeniero Arquitecto en 1953, paso que condujo, posteriormente, a la creación de la Facultad de Arquitectura. Así también, en 1959 se creó el Centro de Investigaciones de Ingeniería, para fomentar y coordinar la investigación científica con participación de varias instituciones públicas y privadas. En el año 1965 se inició el funcionamiento del Centro de Cálculo Electrónico, dotado de computadoras y del equipo periférico necesario. Poniendo al servicio de catedráticos, investigadores y alumnos, los instrumentos necesarios para el estudio y aplicación de los métodos modernos de procesamiento de la información. Constituyendo un evento importante a nivel nacional y regional.

En 1966 se estableció en la Facultad de Ingeniería un primer programa regional (centroamericano) de estudios a nivel de postgrado, creándose la Escuela Regional de Ingeniería a Sanitaria y la Maestría en Ingeniería Sanitaria. Estos estudios son reconocidos internacionalmente. Posteriormente, ese mismo programa se amplió, con la Maestría en Recursos Hidráulicos. La Escuela de Ingeniería Química, que estaba funcionando en la Facultad de Farmacia desde 1939, se integró a la Facultad de Ingeniería en 1967, año en que se creó también la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial teniendo a su cargo las carreras de Ingeniería Industrial, Ingeniería Mecánica y la combinada de Ingeniería Mecánica Industrial.

Por su parte la Escuela de Ingeniería Mecánica Eléctrica se creó en 1968 teniendo a su cargo las carreras de Ingeniería Eléctrica y la combinada de Ingeniería Mecánica Eléctrica. Posteriormente, en 1970, se creó la carrera de Ingeniería en Ciencias y Sistemas a nivel de Licenciatura. Al final de la década de los 60's se realizaron estudios para la reestructuración y modernización del Plan de Estudios de la Facultad. El nuevo plan fue conocido y aprobado por la Junta Directiva de la Facultad y por el Honorable Consejo Superior Universitario en octubre y noviembre de 1970.

Fue así como en el año de 1971 se inició la ejecución del Plan de Reestructuración de la Facultad de Ingeniería (Planderest), que impulsaba la formación integral de los estudiantes de Ingeniería para una participación cada vez más efectiva de la ingeniería en el desarrollo del país. El Plan incluía la aplicación de un Pensum Flexible que permite la adaptación al avance tecnológico, a las necesidades de desarrollo productivo del país, así como a la vocación de los estudiantes.

En 1974 se creó la Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado para todas las carreras de la Facultad de Ingeniería. En 1975 fueron creados los estudios de Postgrado en Ingeniería de Recursos Hidráulicos, en tres opciones: Calidad del Agua, Hidrología e Hidráulica. En 1976 se creó la Escuela de Ciencias para atender la etapa básica común para las diferentes carreras de Ingeniería. En 1980 se establecieron, dentro de la Escuela de Ciencias, las carreras de Licenciatura en Matemática Aplicada y Licenciatura en Física Aplicada(www.ingenieria-usac-edu.gt., 2011).

En 1984 fue creado el Centro de Estudios Superiores de Energía y Minas, que inició sus actividades con un programa de estudios de hidrocarburos y varios cursos sobre exploración y explotación minera, geotecnia, pequeñas centrales hidroeléctricas e investigación geotérmica, con el apoyo del Ministerio de Energía y Minas. Por aparte, con el fin de mejorar su administración docente en 1986, la carrera de Ingeniería Mecánica se separó de la Escuela de Ingeniería Mecánica Industrial. Así mismo, debido al avance tecnológico en las ramas de Ingeniería Eléctrica, en 1989 se creó la carrera de Ingeniería Electrónica a cargo de la Escuela de Ingeniería Mecánica Eléctrica.

Cuando inician con el apoyo en las Alianzas Estratégicas en 1994 se creó la Coordinación de Servicio de Apoyo al Estudiante (SAE) y de Servicio de Apoyo al Profesor (SAP), llamada por sus siglas SAE-SAP, que tiene como fin prestar apoyo al estudiante por medio de la ejecución de programas de orientación y tutorías en el plano académico, administrativo y social y para facilitar la labor docente y de investigación de los profesores.

Finalmente, en 1995 se expande la cobertura académica de la Escuela de Postgrado con los nuevos estudios a nivel de Maestría en Sistemas de Construcción y en Ingeniería Vial, y en 1996 aún más, con los correspondientes a la Maestría en Sistemas de Telecomunicaciones. A partir del primer semestre 2007 se creó la carrera de Ingeniería Ambiental. Se ha gestionado para que la acreditación llegue a aplicarse a todas las carreras de la Facultad([www.ingenieria-usac.edu.gt.](http://www.ingenieria-usac.edu.gt), 2011).

Decanos de la Facultad de Ingeniería en el periodo de Autonomía desde 1944:

1.	Ingeniero Eduardo Goyzueta	Julio 1944 Agosto 1948
2.	Ingeniero Miguel Asturias Quiñonez	Agosto 1948 Febrero 1950
3.	Ingeniero Humberto Olivero	Abril 1950 Abril 1954
4.	Ingeniero Jorge Erdmenger	Abril 1954 Abril 1958
5.	Ingeniero Jorge Luis de Blois	Abril 1958 Marzo 1962
6.	Ingeniero Enrique Godoy	Junio 1962 Agosto 1966
7.	Ingeniero Amando Vides Tobar	Junio 1966 Agosto 1970
8.	Ingeniero Mauricio Castillo Contoux	Agosto 1970 septiembre 1971
9.	Ingeniero Hugo Quan Ma	Enero 1972 Julio 1976
10.	Ingeniero Raúl Mejía Molina	Julio 1976 Agosto 1980
11.	Ingeniero Cesar Fernández F.	Agosto 1980 Agosto 1984
12.	Ingeniero Roberto Mayorga Rouge	Agosto 1984 Agosto 1988
13.	Ingeniero Jorge Mario Morales	Agosto 1988 Septiembre 1992
14.	Ingeniero Julio González Podszueck	Octubre 1992 Octubre 1996
15.	Ingeniero Herbert Miranda	Noviembre 1996 Julio 2001
16.	Ingeniero Sydney Alexander SamuelsMilson	Agosto 2001 Julio 2005
17.	Ingeniero Murphy Olympo Paiz Recinos	Agosto 2005 a la fecha

([www.ingenieria-usac.edu.gt.](http://www.ingenieria-usac.edu.gt), 2011)

3.1.4 Departamentos o Dependencias de la Institución

La Facultad de Ingeniería está organizada en:

- ❖ Trece Carreras en ocho Escuelas Facultativas de Pregrado.
- ❖ Escuela de Postgrado a nivel Regional Centroamericano.
- ❖ Departamentos.
- ❖ Unidades Académico-administrativas (www.ingenieria-usac-edu.gt., 2011).

También integran la Facultad de Ingeniería

- ❖ Centro de Investigaciones de Ingeniería.
- ❖ Centro de Cálculo e Investigación Educativa.
- ❖ Biblioteca Ingeniero Mauricio Castillo Contoux.
- ❖ Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado (EPS).
- ❖ Oficina de Lingüística
- ❖ Departamento de Matemática
- ❖ Departamento de Física
- ❖ CESEM
- ❖ Control Académico
- ❖ ITCOE
- ❖ CICON
- ❖ Inglés
- ❖ Social Humanística

La Facultad de Ingeniería está integrada por Oficinas que ofrecen atención personalizada al estudiante.

Oficina de Orientación Estudiantil y Desarrollo Humano

La Facultad de Ingeniería a través de su oficina de orientación estudiantil y desarrollo humano, deberá garantizar el ubicar y buscar las mejores relaciones entre universidades tanto públicas como privadas a nivel internacional y garantizarle al estudiante y docente el reconocimiento a dichos estudios. Por lo tanto, la administración de la Facultad de Ingeniería propone a la Honorable Junta Directiva, el aprobar un programa general de intercambios, con universidades internacionales que presenten programas de ingeniería que garanticen las condiciones de calidad académicas necesarias, y divulgar entre sus estudiantes y profesores del apoyo necesario para lograr trascender fronteras del conocimiento y tener posibilidades de multiplicar el conocimiento en varias vías.

Para lo cual se harán las convocatorias necesarias, se divulgará y dará el seguimiento correspondiente a cada estudiante o profesor bajo la responsabilidad de la oficina de orientación estudiantil y desarrollo humano, con el respaldo y total conocimiento de las escuelas respectivas (Montejo Fernandez, 2003).

Unidad de Difusión e Información

La Unidad de Difusión e Información académica tiene como finalidad divulgar a través de medios impresos y tecnológicos los acontecimientos, actividades, perspectivas y desarrollo de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala a la comunidad estudiantil, incluidos estudiantes, docentes, personal administrativo, profesionales de la Ingeniería así como de la población general de cuestiones que son de su interés. La unidad presta sus servicios desde el año 2000 en la administración del Ingeniero Herbert Miranda. Se encuentra coordinada por el Lic. Carlos Flores, la diseñadora Laura González editora de publicaciones y como asistente editorial Manuel de Jesús Elías Tejax, quienes ejecutan el trabajo que requiere la misma.

La Unidad de Difusión e Información académica fue creada a partir de un proyecto presentado a las autoridades de la administración 1996-2000, para los cuales los licenciados que dirigen la misma presentaron un anteproyecto como propuesta de la creación, después de algunos meses se solicitó y elaborara el proyecto y consecutivamente el proceso del mismo, el junio de 2000 fue autorizada la creación de la misma por acuerdo de la honorable junta directiva (Montejo Fernandez, 2003).

“Ingenia-R-adio”, se integra a la unidad académica de manera aleatoria por iniciativa del Ingeniero Murphy Olimpo Paíz Recinos, decano de la Facultad de Ingeniería 2005-2009. Aunque, no existe ninguna acta ni registro de aprobación del proyecto, “Ingenia-R-adio”, tiene como objetivo primordial apoyar esta unidad mediante la inmediatez que tiene la radio (Calderon Chay, 2009).

La Unidad de Difusión e Información Académica, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, tiene a su cargo la divulgación de acontecimientos, eventos, perspectivas y desarrollo de la Facultad de Ingeniería, utilizando para este fin, medios impresos y tecnológicos (Montejo Fernandez, 2003).

Servicio de Atención al Estudiante y Servicio de Atención al Profesor

Desde octubre de 1997 el SAE/SAP con el aval de Junta directiva de la Facultad de Ingeniería y posteriormente del Consejo Superior Universitario, ha venido ejecutando el presente proyecto de prestación de servicios de capacitación en el área de informática con el objetivo primordial de fortalecer a esta unidad y generar recursos para su sostenibilidad. Este proyecto ha permitido también contribuir a apoyar de manera significativa la actividad académica que se ha prestado a usuarios clasificados de la siguiente manera:

Usuario TIPO A: Estudiantes, catedráticos, investigadores y personal administrativo de la Facultad de Ingeniería.

Usuario TIPO B: Estudiantes, catedráticos, investigadores y personal administrativo de otras facultades.

Usuario TIPO C: Sector externo a la USAC entre ellas se mencionan: ONG's, Organismos internacionales, Industria Privada, Cualquier Organización Externa a la USAC.

En julio de 2006, aprovechando el inicio de una nueva administración, después de evaluar lo actuado y analizar las fortalezas y debilidades de los procedimientos utilizados a la fecha, consideramos ideal el poder retroalimentar el presente proyecto e iniciar acciones que permitan darle mejor eficiencia a los servicios que el SAE/SAP ofrece, utilizando la infraestructura legal que la misma Universidad pone a disposición de las unidades académicas (www.ingenieria-usac-edu.gt., 2011).

3.1.5 Misión

Formar profesionales en las distintas áreas de la Ingeniería que a través de la aplicación de la ciencia y la tecnología, conscientes de la realidad nacional y regional, y comprometidos con nuestra sociedad sean capaces de generar soluciones que se adapten a los desafíos del desarrollo sostenible y los retos del contexto global (www.ingenieria-usac-edu.gt., 2011).

3.1.6 Visión

Somos una institución académica con incidencia en la solución de la problemática nacional, formando profesionales en las distintas áreas de Ingeniería, con sólidos conceptos científicos, tecnológicos, éticos y sociales, fundamentos de la investigación y promoción de procesos innovadores orientados hacia la excelencia profesional (www.ingenieria-usac-edu.gt., 2011).

3.1.7 Objetivos Institucionales

- ❖ Formar adecuadamente los recursos humanos dentro del área técnica-científica que necesita el desarrollo de Guatemala, dentro del ambiente físico natural, social, económico, antropológico y cultural del medio que lo rodea para que pueda servir al país eficiente y eficazmente como profesional de la Ingeniería.
- ❖ Proporcionar al estudiante de Ingeniería en los diferentes niveles académicos, las facilidades y oportunidades necesarias para que obtenga tanto la información básica que le sirva de fundamento para cualquier especialización técnico-científica, como conocimiento sobre tecnologías aplicadas al medio y también una mentalidad abierta a cualquier cambio de adaptación futura.
- ❖ Proporcionar al estudiante la suficiente formación científica general, en el conocimiento y aplicaciones de las ciencias físico-matemáticas y en tecnología moderna; en el sentido más amplio de la ingeniería, como la ciencia y arte de utilizar las propiedades de la materia y las fuentes de energía, para el dominio de la naturaleza, en beneficio del hombre.

- ❖ Estructurar una programación adecuada que cubra el conocimiento teórico y la aplicación de las disciplinas básicas de la Ingeniería.
- ❖ Proporcionar al estudiante experiencia práctica de las situaciones problemáticas que encontrará en el ejercicio de su profesión.
- ❖ Capacitar a los profesionales para su autoeducación, una vez egresen de las aulas.
- ❖ Utilizar métodos de enseñanza-aprendizaje que estén en consonancia con el avance acelerado de la ciencia y la tecnología.
- ❖ Fomentar la investigación y el desarrollo de la tecnología y las ciencias.
- ❖ Intensificar las relaciones con los sectores externos del país vinculados con las diversas ramas de la Ingeniería, no sólo con el fin de conocer mejor sus necesidades, sino para desarrollar una colaboración de mutuo beneficio.

3.1.8 Público Objetivo

La importancia de las Relaciones Públicas en atención a los públicos que se dirige. Se entiende como público a todo grupo social con un interés determinado, tradicionalmente los públicos de una organización suele clasificarse en dos grupos (Bonilla Gutierrez, 1998).

A) Público Interno

Se le denomina público interno al grupo social al que integra el organigrama de la institución, consideradas como las personas relacionadas con la organización y con quienes esta se comunica en la rutina diaria de trabajo (Bonilla Gutierrez, 1998).

Se considera como Público Interno

- Personal Administrativo
- Personal Docente
- Coordinadores de Programas y Áreas
- Comunidad Estudiantil

B) Público Externo

Grupos de personas cuya vinculación a la institución es indirecta y por tanto, no se ven afectados de manera inmediata por los acontecimientos que en ella se produzcan (Bonilla Gutierrez, 1998).

Se considera como Público Externo

- Proveedores de Insumos y Servicios
- Aliados Estratégicos
- Estudiantes de Pre-ingreso
- Medios de Comunicación

3.2 Técnicas de Recolección

Cualitativa

Para desarrollar la primera fase del Ejercicio Profesional Supervisado, que muestra los problemas comunicacionales encontrados en la Facultad de Ingeniería fue necesario realizar actividades la observación, el cabildeo, las entrevistas a profundidad, los grupos focales y la documentación bibliográfica.

Cuantitativa

Para recolectar datos y detectar los problemas comunicacionales, se proporcionó una boleta de encuesta a los estudiantes de todas las Áreas y Escuelas de la Facultad de Ingeniería, la cual se dirigió por medio de un Cálculo de la Muestra.

3.2.1 Observación

La Facultad de Ingeniería es una de las Unidades Académicas que cuenta con alto reconocimiento a nivel nacional, como internacional y tiene mucho prestigio dentro de la Universidad de San Carlos, se ha distinguido por su nueva imagen institucional

La administración actual se ha preocupado porque la Comunidad Estudiantil tenga tecnología a su alcance, ya que cuenta con áreas de Internet Inalámbrico en donde los estudiantes pueden realizar todo tipo de actividades desde académicas como de entretenimiento (Facebook y/o Twitter), también los actualiza promoviendo cursos prácticos de computación, para estar a la vanguardia de la tecnología, los cuales pueden ser asignados en el área de la Coordinación de SAE/SAP.

Los estudiantes pueden recibir cursos adecuados a sus respectivos redes de estudio con un costo simbólico y no así la Plaza Corea, que cuenta con internet gratuito, el cual es para todo público, (el único requisito es presentar un Documento de Identificación) no cuenta con un módulo de impresión más en la Asociación de Estudiantes de la Facultad de Ingeniería AEI, sí cuenta con impresiones a bajo costo. La Coordinación de SAE/SAP busca apoyar a toda persona interesada en la adquisición de nuevos conocimientos, ya que no limita el aprendizaje a un grupo objetivo específico, con ello se dirigen o aplican las Relaciones Públicas a otras Unidades Académicas Interesadas.

Dentro de la oferta formativa se cuenta con los siguientes cursos:

Windows XP, Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point, Internet, Microsoft Access, Microsoft Project, Microsoft Visio, Win QSB, Photoshop, Auto CAD Para Dibujo Técnico Mecánico, AutoCAD Para Técnica Complementaria, AutoCAD para Topografía 1, AutoCAD para Topografía 2, Land (Dibujo Computarizado para Vías Terrestres), CSI SAP 2000 (Para Análisis Estructural 1), CSI Etabs (Para Diseño Estructural), Planificación Económica (Es una mezcla de Excel y Project), Programación y bases de datos para docentes, Visio, Visual Basic, Project y otros programas de aplicación (FreeHand, AutoCAD en 2D y 3D).

La Coordinación busca la divulgación de los cursos que se imparten para la promoción de SAE/SAP y con ello busca alianzas estratégicas con las Unidades Académicas interesadas en que sus estudiantes los cursen, es el primer indicio de aplicar las Relaciones Públicas internamente.

Se cuenta con un Departamento de Divulgación encargado de la difusión de la información que le es proporcionada por dependencias que requieren de la misma, cubre algunos eventos de tipo diplomático, social, cultural y/o deportivo, la difusión se lleva a cabo por medio de la implementación en la Página Web de la Facultad.

Entre las actividades del Departamento de Divulgación está el mantenimiento y actualización de las Carteleras Informativas, ubicadas en áreas de mayor convergencia, la mayor parte de ellas de tipo vitrina utilizan llave, se encuentran en el área de columnas del edificio T-4 y pasillos, así también en los des-cansadores de piso (escaleras) del edificio T-3, son de madera tipo de pizarrón.

En lo relacionado con el espacio radial cuenta con un Circuito de Radio “Ingenia R-radio”, con programación variada, que tiene horarios flexibles, gustos musicales diferentes, con ello busca llegar a todos sus públicos. Considerando la cantidad de la población estudiantil, están colocadas en el área de columnas 4 televisiones de tipo LCD de 40 pulgadas para la presentación de eventos de preferencia deportivos (partidos de fútbol de equipos de talla internacional), la programación es controlada por el departamento de Divulgación.

La Facultad cuenta con amplias salas para presentaciones a un alto nivel tecnológico en las que se pueden atender a grupos de 20 a 40 personas. Contemplando de suma importancia el bienestar del estudiante de ingeniería, se ha implementado el área de salud, en donde se presta el servicio de odontología y medicina general. Clínicas que atienden a la población de lunes a viernes según la necesidad de la comunidad. Ubicadas en el segundo nivel del edificio T-3.

Los salones de la Facultad que se encuentran en el segundo nivel del edificio T-3, están equipados con butacas especiales para la comodidad del estudiante, son utilizados para cursos que no necesitan ser impartidos con clases magistrales, para su mejor funcionamiento y durabilidad se les recuerda el uso adecuado en los pasillos, los salones de los demás niveles cuentan con escritorios convencionales. La cantidad de salones es de 365 incluyendo laboratorios.

La Facultad de Ingeniería cuenta con el Auditorium Francisco Vela, que tiene capacidad para 700 personas, lugar en donde se llevan a cabo diferentes actos protocolarios con graduaciones, seminarios, congresos, conferencias, ubicado en el edificio T-6.

La cafetería está ubicada en la planta baja del edificio T-3, tiene capacidad para 80 personas, para entretenimiento del visitante cuenta con un televisor LCD de 50 pulgadas en donde se puede ver una programación variada quedando a criterio de la propietaria o encargada. Ofrece alimentos a un costo accesible para el estudiante, presenta varios menús de comida tradicional casera. En el ingreso del edificio T-3 planta baja, están ubicados 2 kioscos de alimentos envasados y empacados, (tienda) y 1 de bebidas frías como smoothies, gaseosas y calientes como te y variedad en café, acompañados de pastelitos.

En el área de columnas del edificio T-4 se encuentran 3 carretillas con venta de libros con temas de interés para los estudiantes. Entre los beneficios que se ofrecen a la comunidad estudiantil de la Facultad de Ingeniería es la presencia del Banco del Desarrollo Rural BANRURAL que permite agilizar los pagos y trámites que se requieren. Contemplando la recreación del estudiante se ha implementado una cancha de papi futbol y voleibol en donde se presentan diferentes actividades deportivas.

3.2.2 Documentación

Se ha evidenciado (por medio del Diagnóstico de Comunicación) la necesidad de fortalecer a la Facultad de Ingeniería mediante la Propuesta para la Creación de un Departamento de Relaciones Públicas, que integre la información y permita centralizarla.

Documentos Consultados

Entre los diagnósticos previamente realizados fueron consultados:

Calderon Chay, G. I. (2009). *Fortalecimiento de la Imagen Institucional del Circuito Cerrado de Audio, Facultad de Ingeniería "Ingenia-R-adio"*. Guatemala.

Montejo Fernandez, J. d. (2003). *Evaluación de las condiciones Institucionales del estudiante de Ingeniería Industrial*. Guatemala.

Importancia de la Investigación

Para la realización del Diagnóstico de Comunicación, fue necesario investigar sobre las Relaciones Públicas, ya que se detectó dentro de la institución, la carencia de información en cuanto a este tema, que es necesario contar con una oficina de Relaciones Públicas, que permitirá mantener informado al público involucrado así como de los beneficios que obtendrá.

A. Antecedentes de las Relaciones Públicas

La Sociedad Humana es una organización extraordinariamente compleja, que ha creado en el transcurso de su larga evolución innumerables instituciones, dando origen a diversas formas de cultura y civilización. Se reconoce que en estas relaciones con la gente se desarrolla una actividad social, una fuerza moral, una disciplina técnica y un arte para lograr posibles relaciones interpersonales a través de una adecuada comunicación para despertar el interés y así lograr por los medios correctos la atención, convencimiento y aceptación de las personas.

Las Relaciones Públicas datan de los primeros años de la humanidad pues, según Frazier Moore (1987, pág. 31), en cualquier tiempo y lugar en que se reunieron los seres humanos levantaron ciudades, constituyeron instituciones políticas y comerciando, existía en menor o mayor grado las Relaciones Públicas (Moi, 2001). Las Relaciones Públicas buscan que los públicos que interesen a una organización se formen una buena imagen u opinión acerca de ella, que influya favorablemente en sus actitudes hacia ella.

La influencia que ejerce la opinión pública en las actividades humanas se reconoció durante toda la historia, se pudo observar con los griegos y romanos, utilizando técnicas de opinión pública con fines políticos (la oratoria) (Philiph, 1973). Los romanos utilizaron la frase “Vox Populi Vox Dei”, que se traduce como “La voz del pueblo es la voz de Dios”.(Rios Szalay, 1976, pág. 9).Cabe mencionar que con la invención de la imprenta (siglo XV) se impulsó la palabra escrita, útil herramienta en las relaciones públicas de la época, sin olvidar la obra de Nicolás Maquiavelo autor de “EL PRINCIPE” que en la actualidad es considerado un poderoso instrumento de análisis y un clásico de las ciencias políticas(Bonilla Gutierrez, 1998, pág. 7). Otra muestra de las Relaciones Públicas en la Antigüedad es Napoleón Bonaparte quien supo divulgar la información, proyectando ante los soldados y la opinión pública una imagen de líder y de genio militar que le permitió motivarlos y llevar a grandes éxitos a los franceses de las más ambiciosas campañas(Bonilla Gutierrez, 1998, pág. 9).

En los Estados Unidos, durante la Primera Guerra Mundial el gobierno norteamericano creó un Comité sobre información pública, que movilizó la opinión pública ganando apoyo para la guerra, incluyendo fondos monetarios(Bonilla Gutierrez, 1998, pág. 10).Así también durante la Segunda Guerra Mundial se impulsó la función de las relaciones públicas dentro de las empresas, con el propósito de contribuir al combate del Auentismo y al Incremento de la Productividad de los trabajadores(Bonilla Gutierrez, 1998, pág. 11).En ambos conflictos mundiales, las campañas de Relaciones Públicas efectuadas por el gobierno de Estados Unidos, hicieron un enorme uso de los medios y técnicas de publicidad (Bonilla 2000, pág. 11).

B. Definiciones de las Relaciones Públicas

Las Relaciones Públicas no son todo lo que una institución u organización lleva a cabo más bien son el resultado de lo que se consigue, son lo que sucede en la mente de la gente.

Carlos Bonilla Gutiérrez (1988, pág. 79,80) las define como “una acción planeada que se apoya en la comunicación sistemática y en la participación programada para elevar el nivel de entendimiento y colaboración entre la organización y sus públicos, en un proceso de integración de intereses legítimos, para promover el desarrollo, tanto de la organización como de la comunidad a la cual esta pertenece”.

Por su parte Jorge Ríos Szalay (1990, pág. 13) son “el conjunto de actividades efectuadas por cualquier institución para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre los miembros de la institución, entre la institución y los demás sectores de la opinión pública, (clientes, usuarios, gobierno o público en general), con el fin de proyectar ante ellos una imagen favorable de la institución que contribuya al alcance de los objetivos de esta”.

C. Conceptos de Relaciones Públicas

Existen muchos conceptos, sin embargo diversos investigadores se han dedicado a esclarecer este fenómeno complejo en el que intervienen múltiples factores como lo es la psicología, la sociología, la comunicación y la antropología.

Pérez Duque (1969, pág. 2) Para muchos Relaciones Públicas es un arte, para otros una nueva ciencia, algunos la consideran un negocio, un medio de vida productivo.... sin embargo para la mayoría se consideran como función administrativa auxiliar de gran valor para la Administración Pública y Privada. Estrada Furlán (1979, pág. 17) Un esfuerzo consciente para estimular o influir en las personas, principalmente una organización.... la respeten, la apoyen y le presten ayuda en los momentos de confusión y prueba.

Edward J. Robinson (1980, pág. 8) Las Relaciones Públicas es la función administrativa que evalúa las actividades públicas, identifica las políticas y procedimientos de un individuo o una organización con el interés del público, planea y ajusta un programa de acción para ganar la comprensión y aceptación pública. Es preciso indicar que en la práctica de las Relaciones Públicas la concepción radica en los conocimientos y experiencia que tenga el relacionista público.

D. Funciones de las Relaciones Públicas

Es importante comprender la función primordial de las Relaciones Públicas según indica(Barrera Valle, 2007, p. 10).

La función principal de las Relaciones Públicas, es promover actitudes favorables de los diversos públicos hacia la organización. Las actividades favorables de estos públicos son indispensables para que la empresa u organización subsista y se desarrolle, de allí la importancia de esta función. Ninguna institución puede prosperar sino cuenta con el apoyo del público (interno-externo) o al menos con su aceptación.

Vale la pena mencionar en este inciso una aseveración de Ortega y Grasset (1990, pag.19) que enfatiza claramente la importancia y aceptación del público para cualquier institución “nadie ha podido jamás gobernar (administrar) en este mundo, basándose en normas distintas a las de la opción pública” (Wilcox, Dennis L y otros, 2001). Muchas de las organizaciones se dan cuenta de la importancia de las Relaciones Públicas hasta que experimentan la convivencia de no haberlas empleado, de la misma manera que un enfermo valora la salud hasta que sufre por falta de ella. En ambos casos resulta mejor aplicar las medidas preventivas que esperar hasta que aparezca el mal.

Las Funciones de las Relaciones Públicas:

- ❖ **Información:** Contempla la transmisión de datos al público, los cuales deben ser exactos.
- ❖ **Divulgación:** Se refiere a esparcir noticias para que en breve el tiempo sean conocidas por la mayor parte de personas, estas noticias deben ser verídicas.
- ❖ **Orientación:** Comprende una serie de principios que se emplean para aconsejar a las personas a tomar precauciones en diversas circunstancias de la vida para lograr su propio bienestar.
- ❖ **Cultura:** Encierra la realización de actividades de extensión educativa o formativa, científica, artística, religiosa, deportiva, actividades tendientes a lograr superación espiritual del pueblo.
- ❖ **Voz:** Para lograr su convencimiento y aceptación de los servicios o productos que ofrecen.

- ❖ **Propaganda:** Es la técnica aplicada para esparcir noticias de interés general o colectivo u no lucrativo, para lograr la aceptación del pueblo, dándole a conocer una serie de actividades que realizan o pueden realizar otras personas en diversas circunstancias como representantes de asociaciones y otras organizaciones que velan por los intereses del grupo para lo lograr su bienestar social o colectivo(Wilcox, Dennis L y otros, 2001).

E. Beneficios de las Relaciones Públicas

Según indica (Barrera Valle, 2007), algunos aspectos en donde las Relaciones Públicas pueden actuar en forma decisiva en beneficio del éxito y crecimiento de una organización.

- A) Disminución en los Costos:** Teniendo mejor eficiencia y eficacia en la producción o en la prestación de servicios, está en relación directa con el grado de capacitación y de satisfacción de los recursos humanos de las empresas. Esto se logra mediante una correcta política de relaciones públicas, el personal se siente integrado a la institución y compenetrado de sus objetivos, creándose en los mismos un sentido de pertenencia que eleva en suma grado la productividad, la calidad y la producción en la prestación del servicio (Barrera Valle, 2007).
- B) Estimula la Creatividad:** Es labor del profesional de Relaciones Públicas crear un sistema interno adecuado para despertar la creatividad, reconocerla y recompensarla, ningún Jefe o Gerencia puede saber mejor lo que está sucediendo en un departamento de la organización que quien está realizando el trabajo de ese departamento (Barrera Valle, 2007).
- C) Eleva el Índice de Simpatía y Aceptación:** La imagen es de alta importancia para la organización. Una buena imagen es considerada ampliamente superior a cualquier compañía publicitaria o de promoción. La relación se hace más directa a mejor imagen, mayor desarrollo (Barrera Valle, 2007).
- D) Permite Mejores Condiciones en la Obtención de Confianza:** Se confía más en una persona o empresa que disfrute de una imagen o reputación que consiste en la confianza del posible acreedor o receptor, es indudable que la obtención de mejores condiciones crediticias está vinculada estrechamente a la imagen y prestigio de la institución (Barrera Valle, 2007).
- E) Hace Posible la Sobrevivencia y el Desarrollo de la Organización:** Generalmente la desaparición o cierre de las organizaciones se produce cuando debido al mal servicio que presta, se deteriora la imagen y por consiguiente la clientela se aleja de esta organización llegando a tal punto del cierra de sus operaciones (Barrera Valle, 2007).

F. Opinión Pública

“La manipulación consciente e inteligente de los hábitos y opiniones de las masas es un elemento importante en la sociedad democrática”(Moore, 1982)

Opinión Pública

Frazier Moore (1987, pag.52) cita a Bernard Hennesy (1970, pag.70) como quien define la opinión pública como “el complejo de creencias expresadas por un número importante de personas sobre un suceso de importancia general.El objeto básico de las Relaciones Públicas es medir, analizar e influir en la opinión pública, la cual surge de los individuos que forman el público.Para ello es importante entender el significado de actitudes, porque la gente asume actitudes como lo hace y el papel de estas en el proceso de opinión (Moore, 1982).

Las opciones de grupo están influenciadas por lo que escuchan de los líderes de opinión. De otros elementos del grupo, o de personas ajenas al grupo; por lo que leen en los periódicos, revistas, libros o por la televisión(Moore, 1982).La opinión de los individuos está influenciado también por sus necesidades, emociones, experiencias, herencias, cultura, situación económica y educación. De la interacción de las actitudes individuales, opiniones y las opiniones del grupo, surge la opinión pública (Moore, 1982).

“Los públicos carentes de información son presas fáciles a causa de instinto y la emoción para aceptar las falsedades de la propaganda (factor que influye en forma importante en la opinión pública. Su fin es una comunicación honesta y directa que intenta influir en los pensamientos y acciones de otros, para beneficiar sus intereses).” Frazier Moore (1897, pag.72)

Organización del Departamento de Relaciones Públicas

En cualquier institución las Relaciones Públicas son responsabilidad de todos los jefes a cualquier nivel de autoridad. Un departamento de Relaciones Públicas es un grupo administrativo que ayuda y asesora a los jefes de departamentos para llevar a cabo sus funciones de Relaciones Públicas, se puede decir que no tiene línea directa pero existe y está presente para ayudar, asesorar y estimular a los mandos medios a mejorar sus comunicaciones internas y externas. Su existencia tiene el efecto de poner en manos de especialistas la comunicación de relaciones públicas.

Un Director de Relaciones Públicas debe estar en un sitio en que pueda representar los puntos de vista públicos sobre las políticas y problemas que tenga la organización. Debe estar situado al mismo nivel de autoridades que tengan los jefes de otros departamentos principales (Barrera Valle, 2007).

Dirección del Departamento de Relaciones Públicas

Un Departamento de Relaciones Públicas debe ser dirigido por un Director, este deberá poseer preferentemente el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación por la naturaleza del cargo a ocupar.

El Director o Gerente de un departamento de Relaciones Públicas en una institución usualmente tiene el título o cargo de Vicepresidente o Director de Relaciones Públicas; pero en el caso de empresas más pequeñas o de organizaciones donde la función no ha logrado un reconocimiento pleno el nombre del puesto puede implicar algo que refleje las funciones principales del departamento, algunas de las más usuales son: Jefe de Relaciones Públicas, Director de Relaciones Públicas y Propaganda o Publicidad dependiendo del caso y en otras instancias Vocero de Relaciones Públicas (Barrera Valle, 2007).

Función del Director de Relaciones Públicas

Las funciones de los encargados de Relaciones Públicas varían ampliamente de acuerdo a la naturaleza y tamaño de la organización y de los programas que ejecutan. Las funciones de los directores, incluyen según el orden de frecuencias que emplean las señaladas a continuación.

- ❖ Hablar en Público.
- ❖ Aconsejar o Asesorar a la Gerencia en materia de Políticas.
- ❖ Escribir y Editar Publicidad.
- ❖ Cartas de Noticias, Discursos, Reportes, Libretos, Artículos.
- ❖ Declaraciones públicas relacionadas con la Comunicación con los empleados.
- ❖ Organización de Festejos.
- ❖ Relaciones con los Medios de Comunicación.
- ❖ Proporcionar Informes a Maestros y Estudiantes.
- ❖ Manejar arreglos para Eventos Especiales.

En conclusión el director de Relaciones Públicas debe ser capaz de extractar los hechos captados por la encuesta de opinión y empleados para planear y presupuestar un programa de Relaciones Públicas (Barrera Valle, 2007).

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS PARA LA FACULTAD DE INGENIERÍA

A las autoridades de la Facultad de Ingeniería se propone:

El departamento de Relaciones Públicas deberá ser una unidad Profesional Administrativa cuya función principal será mantener y mejorar la Imagen Institucional de la Facultad de Ingeniería tanto a nivel interno como externo, haciendo uso de recursos organizacionales y herramientas mediáticas.

Funciones

Desarrollar y fortalecer los canales de comunicación tanto interna como externamente de la Facultad.

- ❖ Crear, fortalecer y mantener una buena Imagen institucional.
- ❖ Promover y mantener una actitud positiva dentro de la Facultad.
- ❖ Velar por mantener abierto al diálogo.
- ❖ Manejar crisis de comunicación que repercutan negativamente a la Facultad buscando soluciones.
- ❖ Mantener comunicación directa con los estudiantes a través de las Asociaciones de Estudiantes, realizando visitas y trasladando información por escrita de actividades de intereses general.
- ❖ Fomentar buenas relaciones entre Autoridades y empleados para lograr corregir información y/o falsos rumores.
- ❖ Establecer canales Bilaterales de información que den a los empleados oportunidades de hacer preguntas y sugerencias a las Autoridades.

Principales Actividades del Departamento de Relaciones Públicas

- ❖ Mantener una buena Comunicación Institucional tanto a nivel interno como externo.
- ❖ Informar al público interno y externo de las actividades y fechas importantes que se desarrollen en la Facultad.
- ❖ Organizar y planificar eventos que las autoridades soliciten.
- ❖ Realizar seminarios, cursos, talleres de capacitación e inducción para el personal administrativo con el propósito de mejorar el servicio al cliente y con ello mejorar la imagen de la empresa.
- ❖ Solicitar a los departamentos que conforman la Facultad de Ingeniería que trasladen en forma detallada y por escrito el material y actividades que necesiten que el departamento de Relaciones Públicas trabaje y/o realice.
- ❖ Llevar control de la programación anual de las actividades a realizarse.

Socialización del Departamento de Relaciones Públicas con otros Departamentos

El departamento de Relaciones Públicas trabajará apoyará las necesidades de los demás departamentos en materia de Comunicación, Divulgación y Relaciones Públicas. A través del Departamento de Relaciones Públicas se canalizará todo tipo de información que emane de las diferentes oficinas que sea de Interés General y que deba ser difundida a los diferentes públicos de la Facultad.

Recursos Humanos del Departamento de Relaciones Públicas

Recursos Humanos:

- Director de Relaciones Públicas
- Sub Director
- Diseñador Gráfico
- Secretaria
- Camarógrafo

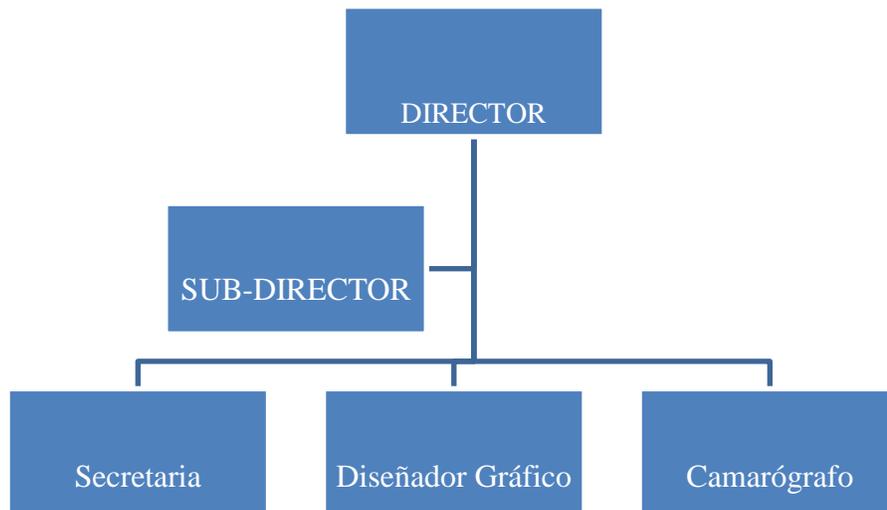
Recursos Institucionales

- Unidad de Difusión y Divulgación
- Unidad de Orientación Estudiantil y Desarrollo Humano
- Unidad de Planificación
- Unidad de Atención al Estudiante y Atención al Profesor

Recursos Materiales

- Periódico de la Facultad
- Circuito Cerrado “Ingenia R-adió”
- Página Web
- Revistas
- Carteleras
- Circuito de Televisión

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS



(Barrera Valle, 2007)

Perfil del Personal del Departamento de Relaciones Públicas

Los perfiles que se detallan a continuación se presentan en base al Manual de Clasificación de Puestos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuyo propósito es proporcionar la información necesaria para que las Autoridades cuenten con un instrumento que facilite el cumplimiento de sus Funciones, particularmente las que se relacionan con la administración de Recursos Humanos sobre los cuales ejercen autoridad. Manual de Clasificación de Puestos .

PERFIL DEL DIRECTOR DE RELACIONES PÚBLICAS

Naturaleza del Puesto

Trabajo de Dirección que consiste en organizar, dirigir, controlar y supervisar el programa de relaciones públicas y protocolo, de conformidad con los objetivos, políticas y programas aprobados por las autoridades superiores de la Universidad.

Requisitos de Formación y Experiencia

a. Personal Externo

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, conocimientos amplios en Relaciones Públicas y Protocolo y cuatro años en labores de Relaciones Públicas y Protocolo, que incluya supervisión de recurso humano y dominio de idioma Inglés.

b. Personal Interno

- ❖ Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, conocimientos amplios en Relaciones Públicas y Protocolo y tres años en labores de Relaciones Públicas y Protocolo, preferentemente que incluya supervisión de recurso humano y dominio de idioma Inglés (Manual de Clasificación de Puestos USAC, 2002).

Funciones del Director

- ❖ Divulgar por todos los medios que tenga a su alcance toda la información que se genere dentro de la Facultad y que sea de importancia para el público interno.
- ❖ Coordinar actividades con los diferentes departamentos de la Facultad.
- ❖ Apoyar en la solución de problemas externos e internos que sean de su competencia.
- ❖ Dirigir el protocolo de las actividades que se realicen en la Facultad cuando sea necesaria su presencia.
- ❖ Planificar y desarrollar todos los eventos que las autoridades soliciten.
- ❖ Informar sobre los éxitos y logros de la Facultad.
- ❖ Ser parte de las reuniones de trabajo entre Autoridades y Jefes de Departamento.

PERFIL DEL SUB DIRECTOR

Naturaleza del Puesto

Trabajo técnico que consiste en elaborar determinadas ediciones o publicaciones que se le encarguen, con el objeto de hacer públicas actividades de investigación, docentes, técnicas, administrativas y otras propias de la dependencia.

Apoyará las funciones del Director cuando este tenga por algún motivo que ausentarse y sea necesaria su presencia y/o participación y a la vez será el vocero oficial del departamento trasladar información de carácter general.

Requisitos de Formación y Experiencia

a. Personal Externo

Cuatro años de estudios universitarios en las carreras de Ciencias de la Comunicación o Letras y dos años en trabajos afines al puesto, con supervisión de recurso humano.

b. Personal Interno

Tres años de estudios universitarios, preferentemente en las carreras de Ciencias de la Comunicación o Letras y tres años en trabajos afines al puesto, con supervisión de Recurso Humano.

Funciones del Subdirector

- ❖ Asistir al Director de Relaciones Públicas en las actividades del departamento.
- ❖ Suplirlo cuando se encuentre ausente.
- ❖ Llevar control y agenda de las actividades a desarrollarse.
- ❖ Encargarse de la logística y supervisión en el desarrollo de las actividades.
- ❖ Apoyar la organización y planificación de las actividades del departamento.

PERFIL DEL DISEÑADOR GRAFICO

Naturaleza del Puesto

- ❖ Trabajo técnico que consiste en elaborar determinadas ediciones o publicaciones que se le encarguen, con el objeto de hacer públicas actividades de investigación, docentes, técnicas, administrativas y otras propias de la dependencia (Manual de Clasificación de Puestos USAC, 2002).

Requisitos de Formación y Experiencia

a. Personal Externo

Cuatro años de estudios universitarios en las carreras de Ciencias de la Comunicación o Letras, Técnico en Diseño Gráfico o letras y dos años en trabajos afines al puesto, con supervisión de recurso humano.

b. Personal Interno

Tres años de estudios universitarios, preferentemente en las carreras de Ciencias de la Comunicación, Técnico en Diseño Gráfico o Letras y tres años en trabajos afines al puesto, con supervisión de recurso humano.

Funciones del Diseñador Gráfico

- ❖ Diseñar material gráfico informativo, como afiches, trifoliales, invitaciones, tarjetas de felicitación, pésame, publicaciones para prensa etc.
- ❖ Mantener actualizada la cartelera de las actividades programas.
- ❖ Elaborar presentaciones en formato digital sobre actividades realizadas por el departamento.
- ❖ Apoyo digital en actividades o información que se necesite ser publicada por otro departamento.

PERFIL DE LA SECRETARIA

Naturaleza del Puesto

Trabajo de oficina que consiste en realizar tareas secretariales de variedad y dificultad en apoyo a un Jefe de Departamento, Escuela Facultativa, Secretaría Adjunta, Dirección de Centro Regional u otra dependencia de similar jerarquía.

Requisitos de Formación y Experiencia

a. Personal Externo

Secretaria Bilingüe, Secretaria Comercial y Oficinista u otra carrera afín al campo secretarial, conocimientos de computación y tres años en la ejecución de trabajos secretariales.

b. Personal Interno

- ❖ Secretaria Bilingüe, Secretaria Comercial y Oficinista u otra carrera afín al campo secretarial, conocimientos de computación y dos años en la ejecución de trabajos secretariales o como Secretaria II (Manual de Clasificación de Puestos USAC, 2002).

Funciones de la Secretaria

- ❖ Transcripción de documentos oficiales.
- ❖ Elaborar trabajos secretariales que le solicite el director o subdirector.
- ❖ Contactar con medios de comunicación cuando la ocasión lo amerite.
- ❖ Encargarse de la publicación de esuelas o anuncios de concursos de oposición u otra actividad en los medios de comunicación requeridos.
- ❖ Verificar envío y recepción de correspondencia diaria.
- ❖ Confirmar fechas y horarios de actividades programadas por el departamento.
- ❖ Llevar control y elaboración de archivo de todo el personal de la Facultad y mantenerlo actualizado.
- ❖ Concertar citas.
- ❖ Brindar apoyo a los estudiantes cuando sea necesaria la intervención del director de relaciones públicas.

PERFIL DE FOTOGRAFO

Requisitos de Formación y Experiencia

a. Personal Externo

Cuatro años de estudios universitarios en las carreras de Ciencias de la Comunicación o Letras y dos años en trabajos afines al puesto, con supervisión de recurso humano.

b. Personal Interno

Tres años de estudios universitarios, preferentemente en las carreras de Ciencias de la Comunicación o Letras y tres años en trabajos afines al puesto, con supervisión de recurso humano.

Funciones del Fotógrafo

- ❖ Cubrir todas las actividades del departamento y de la facultad tales como: Seminarios, talleres de capacitación, lección inaugural y actividades estudiantiles.
- ❖ Trasladar al diagramador las fotografías o videos tomadas en los diferentes eventos.
- ❖ Ayudar a seleccionar las fotografías que se publicarán.
- ❖ Elaborar collage de las mejores fotografías en actividades.
- ❖ Presentar mural con la galería de fotos que se tomen en las diferentes actividades al inicio y fin de cada semestre (Manual de Clasificación de Puestos USAC, 2002).

3.2.3 Entrevistas a Profundidad

Con la intención de tomar referencia sobre las necesidades de Comunicación se realizaron Entrevistas a Profundidad al Decano Ingeniero Murphy Olimpo Paiz Recinos, a la Licenciada Sandra Janeth Velásquez encargada de la Oficina de Orientación Estudiantil y Desarrollo Humano, a la Ingeniera Miriam Patricia Rubio de Akú Coordinadora de SAE/SAP y al Señor Carlos Flores encargado de la Unidad de Difusión y Divulgación de la Facultad de Ingeniería.

El Decano Murphy Paíz, “menciona que para él es de suma importancia mantener informados a las y los estudiantes, por ello busca la utilización de todas las herramientas que estén a su alcance para lograrlo”. Entre las herramientas más utilizadas están:

- **Página web de la Facultad de Ingeniería**
- **Espacio Radial “Ingenia- R-adio”**
- **Cartelera Informativa**
- **Periódico Virtual**
- **Revistas ERIS y POSTGRADO**
- **Boletines de algunas Escuelas**

En entrevista realizada al Decano Ingeniero Murphy Olimpo Paíz Recinos, “refiere que los estudiantes están bien informados porque cuentan con una útil herramienta a su alcance, una plataforma de comunicación. La administración de la Facultad se ha ocupado de tener un espacio para cada una de las Escuelas a fin de tener actualizada la información a las y los estudiantes.”

Contando con Red Inalámbrica de Internet instalada en la Facultad, que es gratuita y se encuentra en áreas de fácil acceso, entre las cuales podemos mencionar Biblioteca, Área de Columnas en el edificio T-4 y Pasillos del edificio T-3. También se dispone de mobiliario y equipo en la Plaza Corea, (SAE/SAP) ubicada en el segundo nivel del edificio T-3, en donde podrá acceder a la Página Web de la Facultad para verificar la información que en ella se aloja.

Ingeniero Civil Murphy Olimpo Paíz Recinos. Decano Facultad de Ingeniería, 2011.

Entrevista a la Encargada de la Oficina de Orientación Estudiantil y Desarrollo Humano “menciona las funciones que tiene a su cargo y están dirigidas a los estudiantes interesados en aplicar para pasantías, becas, intercambios estudiantiles y por ende la gestión diplomática de la Facultad. Proporciona la información de forma Personal, por medio de Material Impreso, Verbal y/o Virtual, así también informa sobre ubicación de salones, docentes, cursos, horarios, orienta a los interesados que normalmente es por apoyo logístico.”

“Indica que se debe contar con un Departamento de Relaciones Públicas para centralizar la información que necesita el estudiante, así mismo que sea la oficina encargada de atender los Eventos Protocolarios para mantener la Imagen Institucional que la nueva administración con mucho esfuerzo hasta el momento ha logrado”. A la pregunta ¿Cuentan con un Manual de Protocolo y Etiqueta? “respondió no existe, aún no se ha implementado esa área que es parte de Relaciones Públicas que contemple así las atribuciones de las Relaciones Públicas, en este momento se encuentran disgregadas en diferentes áreas de la Facultad.”

Licenciada en Relaciones Internacionales Sandra Janeth Velásquez. Encargada de la Oficina de Orientación Estudiantil y Desarrollo Humano, 2011.

Al consultar con la Ingeniera Miriam Rubio sobre ¿Cuáles son los canales de comunicación? que se utilizan en la Facultad responde “Aquí se trabaja bajo una jerarquía Vertical y existen varios canales para recibir la información, cada dependencia los aplica según sus posibilidades y conveniencias”. Posteriormente mencionó:

Los Canales de Comunicación interna de la Facultad de Ingeniería están compuestos por:

Comunicación Verbal: Se hacen reuniones de equipo constantemente en la oficina de Decanatura para informar sobre los avances en los proyectos y programas, las cuales contribuyen para delegar funciones de las actividades al equipo de trabajo.

Comunicación Telefónica: Es una herramienta básica que contribuye a la fluidez de la información.

Material Impreso: Se trabajan informes mensuales y semestrales (memoria de labores) en los cuales se detalla el trabajo realizado en cada una de las dependencias que integran la Facultad de Ingeniería, se maneja la imagen institucional por medio de trifolios o guías informativas para convenios internacionales, también cuenta con el periódico y las revistas de tipo científico.

Material Electrónico: Cuenta con página Web www.ingenieria-usac.edu.gt, Biblioteca Virtual y Periodico Virtual con estos medios el usuario puede obtener informacion institucional, asi como de los proyectos elaborados.

Entrevista al señor Carlos Flores Encargado de la Unidad de Difusión y Divulgación, quien enfatizó “la información de la Facultad se maneja de forma dispersa y que ha sido difícil centralizarla, ya que el personal que labora tiene diferente horario y es muy difícil reunirse para reorganizar toda la información”. Sin embargo el señor Flores comenta “que la Facultad de Ingeniería cuenta con equipo necesario para cubrir eventos deportivos, académicos y protocolarios, en algunas oportunidades no se nos comunica con un tiempo prudencial para la participación en el evento”.

Carlos Flores. Encargado de la Unidad de Difusión y Divulgación de la Facultad de Ingeniería.

3.2.4 Grupos Focales

Con el objeto de conocer la opinión e inquietud respecto a las necesidades de Comunicación de la Facultad de Ingeniería, se recurrió a la organización de dos grupos focales.

Las y los estudiantes reconocen la necesidad de Identificación con el sistema de Información de la Facultad, la cual solicitan por diversos Medios Alternativos de Comunicación: Boletines, Página Virtual de la Facultad, Periódicos y Revistas quienes comentan que la información debe ser dirigida a una Oficina de Comunicación.

Sugieren se cree un área específica y personal con capacidad de Organización, Comunicación y Trabajo en Equipo para que informen de Todas las Actividades, independientemente de su horario laboral. Los grupos coincidieron en la necesidad de encontrar la información actualizada, centralizada y disponible, en un horario que favorezca a toda la comunidad estudiantil.

La Facultad de Ingeniería no cuenta con una difusión adecuada en cuanto a sus Relaciones Internacionales, por ello un 65.12% de su población desconoce dichas relaciones y el 34.88% que las conoce considera que se debe difundir con mayor frecuencia y en un lugar específico, (según nos muestra la gráfica número 09).

De las encuestas realizadas a las y los estudiantes revelan que la información la reciben con mayor frecuencia con los medios tecnológicos, se sugiere implementar un blog INFOFIUSAC (realizado por la epesista) en el cual se pueda reforzar la información que la comunidad estudiantil requiera por ejemplo: calendarización, horarios, asignaciones, actividades académicas, pensum, seminarios, congresos, foros, actos de graduación, actividades deportivas y culturales.

En las carteleras se sugiere modificar los colores de fondo y su actualización debe ser constante. Se propone la creación del Departamento de Relaciones Públicas para centralizar todas aquellas informaciones y actividades que las diferentes dependencias y/o departamentos que integran mencionada unidad académica.

3.2.5 Encuestas

Para darle validez dentro del Método Científico de forma Cuantitativa se redactó una boleta de encuesta, estructurada para obtener información específica sobre requerimientos de Información de la Facultad de Ingeniería, así también se busca definir el grado de conocimiento que tiene la población estudiantil sobre la Identificación de Problemas de Comunicación, los medios y los lugares en donde sean informados.

Población y Muestra

La encuesta fue aplicada a 373 estudiantes producto del cálculo estadístico en una muestra por estratos equivalentes a las trece carreras que integran la Facultad de Ingeniería, siendo el total de estudiantes inscritos en el año 2011 de 12,778. (Ver anexo). Tabla de Población y muestra.

1.- ¿Cómo recibe la información que necesita?

Los estudiantes de la Facultad de Ingeniería reciben la información por medio del Portal de Internet como lo muestra el 23.71%, como segunda opción es el correo electrónico lo cual se indica con un 21.22% lo que demuestra que utilizan las herramientas tecnológicas como primeras opciones y el contacto personal como un tercero con un 15.04%.

2.- ¿Qué problemas ha encontrado para recibir la información que necesita?

La mayoría de estudiantes no sabe exactamente a qué persona avocarse para solventar sus dudas como lo indica la gráfica con un 45.23%, que el 38.42% no encuentra a la persona encargada y que 16.35% restante no sabe cómo hacerlo lo que demuestra que se desconoce al personal y su horario de trabajo.

3.- ¿Conoce las oficinas a dónde dirigirse para adquirir su información?

La grafica demuestra que el 79.02% si conoce las oficinas lo que permite dirigir la información hacia la misma línea y orientar al 20.98% restante.

4.- ¿Qué tipo de información necesita con mayor frecuencia?

Los estudiantes hicieron mención que les gustaría un lugar en donde se pueda opinar, sugerir o comentar sobre las actividades de mayor trascendencia.

5.- ¿Se entera de las actividades programadas por la Facultad de Ingeniería?

Con un 79.56% de la población estudiantil si se entera de las actividades programas por medio de la página de la Facultad y el otro 20.44% no siempre tienen tiempo para revisarla.

6.- *¿Considera que la información de las carteleras cumple con su objetivo?*

El 72.75% consideran que las carteleras Si cumplen con su objetivo y el 27.25% considera que No porque se deben actualizar constantemente y no son llamativas.

7. *¿Cómo califica la información de la Página de la Facultad de Ingeniería?*

La información que se transmite en la Página de la Facultad se evalúa como Buena según lo indica el 68.85%, ya que consideran que se podría mejorar en diseño y el 19.35% que podría mejorar el contenido.

8.- *¿Cómo evalúa la comunicación en la Facultad de Ingeniería?*

La comunicación en la Facultad se evalúa como Excelente con un 8.45%, como Buena con un 55.86%, pues consideran que la actual administración se ha preocupado por mejorarla. Un 32.97% la considera Regular ya que sugiere que se puede mejorar y no así un 2.45% la considera Deficiente.

9- *¿Conoce que tipo de relaciones se mantienen a nivel internacional?*

El 65.12% ha manifestado que las desconoce porque muy pocas veces se hacen mención a este tema y que el 34.88% las conoce porque ha visita la página de la Facultad en donde se encuentra el programa de Intercambio.

10.- *¿Sabe que son las Relaciones Públicas?*

El 59.40% de los resultados confirman saberlo, pero lo desconocen el 40.60% lo que indica que se deben tratar con mayor frecuencia los temas de Relaciones Publicas para tenerlos mejor informados.

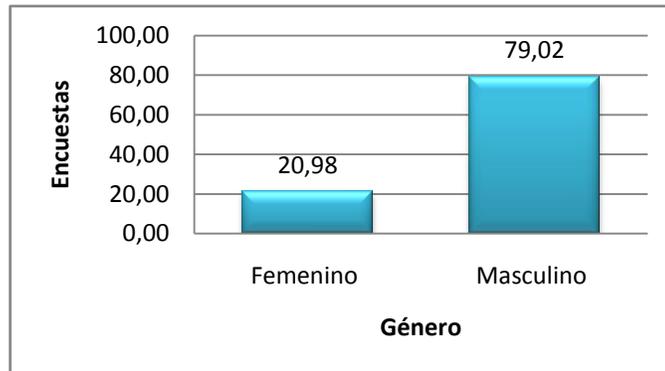
11.- *¿Conoce las funciones de las Relaciones Públicas?*

El resultado de un 59.40% que si conoce las funciones y el 40.60% indica que se deben fortalecer el área de comunicación a nivel interno como externo.

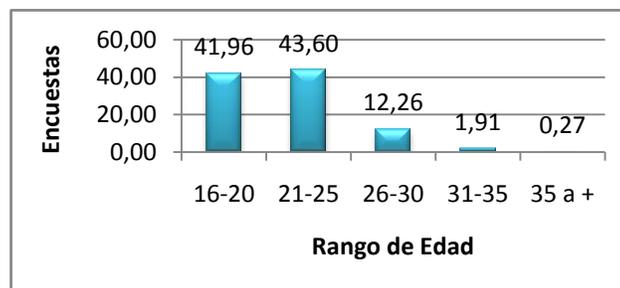
12. *¿Considera necesaria la creación de un Departamento de Relaciones Públicas para mejorar la comunicación e información en la Facultad de Ingeniería?*

La comunidad estudiantil confirma con el 68.39% la necesidad de un Departamento de Relaciones Públicas y el 28.34% no lo considera necesario.

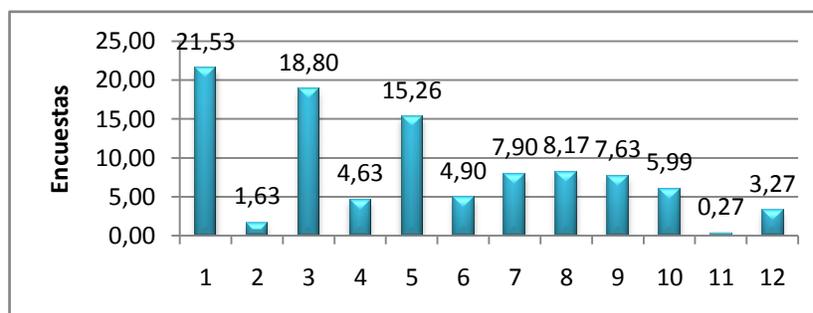
Los participantes de la muestra por género son: El 20.98% encuestado es Femenino y un 79.02% es Masculino.



Rango de Edad al que pertenece la Muestra es de: 41.96% entre 16-20 años, de 43.60% entre 21-25, de 12.26% entre 26-30, 1.915 entre 31-35 y el 0.27% entre 35 a más años.



Las y los estudiantes que pertenecen a la muestra son: Primer semestre un 21.53%, del segundo semestre un 1.63%, del tercer semestre un 18.80%, del cuarto semestre un 4.63%, del quinto un 15.26%, del sexto semestre un 4.90%, del séptimo semestre un 7.90%, del octavo semestre un 8.17%, del noveno semestre un 7.63%, del décimo un 5.99%, del décimo primero semestre un 0.27% y del décimo segundo semestre un 3.27%.



3.3 FODA

Durante el proceso de la aplicación de las técnicas de investigación, se realizó el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes en la Facultad de Ingeniería.

Área	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Administración	Administración comprometida con la Comunidad Estudiantil de la Facultad, por los Logros Alcanzados.	Desarrollar Planes y Proyectos medibles cualitativa y cuantitativamente	Falta de Unidad en tareas comunicativas. Provocando desorden.	Crecimiento Administrativo desordenado que le impide hacer de la comunicación una herramienta útil.
Personal	Personal Motivado y Calificado.	Potencializar a los profesionales en el desarrollo de actividades organizadas por la Facultad.	Falta de Comunicación Eficiente y Eficaz de la Institución.	Que la Facultad deje de liderar iniciativas académicas de su Competencia.
Infraestructura	Adecuada Infraestructura en la Facultad de Ingeniería.	Aprovechamiento de los recursos y Capacidad de gestión.	Infraestructura compartida que obstaculiza la facilidad de desplazamiento del estudiante de primer ingreso.	Mala imagen institucional a los estudiantes de primer ingreso manifestación de insatisfacción por no contar con un espacio próximo a la Facultad.
Comunicación Medios	Cuenta con tecnológicos para transmitir toda la información necesaria a la Población Estudiantil.	Desarrollar un Área de Comunicación que centralice las actividades culturales, deportivas, académicas y protocolarias.	Información Institucional disgregada y en poder de diferentes personas con diferentes horarios de trabajo. Falta de trabajo en Equipo.	Teniendo una población de 12,778 Estudiantes Inscritos 2011, se hace necesaria una divulgación planificada y organizada de toda la información que se genera.

3.4 Problema Comunicacional

La Facultad de Ingeniería se encuentra entre las Unidades Académicas con más población estudiantil inscrita cada año, está integrada por 13 carreras que a su vez tiene altos porcentajes en su segmentación, es por ello que se da la necesidad de integrar la información para que ésta sea centralizada y pueda llegar con precisión, exactitud y fluidez.

3.5 Indicadores de Éxito

- ❖ Existe disposición de las autoridades para la realización del proyecto.
- ❖ La administración actual de la Facultad de Ingeniería tiene una firme convicción que todo proyecto que se propone para fortalecer la operación y acción efectiva y eficaz hacia las y los estudiantes debe implementarse.
- ❖ Cuenta con la herramienta tecnológica, el ambiente físico y el financiamiento necesario para fortalecer su Imagen Institucional.
- ❖ Se cuenta con el respaldo de medios de comunicación Social Radio Universidad, TV. USAC y el Circuito Cerrado INGENIA R-ADIO, para apoyo a la Divulgación de los Eventos.
- ❖ Capacidad de la Unidad de Difusión y Divulgación para la realización de productos de comunicación (Impresos y Audiovisuales).

4. Proyecto de Comunicación Estratégica: Propuesta para la Creación del Departamento de Relaciones Públicas en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

4.1 Descripción Técnica de la Estrategia del Proyecto

Con los indicadores obtenidos mediante el Diagnóstico de Comunicación, se propone una Estrategia de Comunicación estructurada que contrarreste las falencias de información, que tenga vigencia, confiabilidad y veracidad.

El presente Proyecto de Comunicación Estratégico Institucional responde a las necesidades comunicacionales de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería indicado en el Diagnóstico Comunicacional.

En un universo tecnológico caracterizado por enormes flujos de información y emitida desde multiplicidad de fuentes y desde diversidad de canales, la información circula en forma indiscriminada, produciendo saturación, redundancia y finalmente indiferencia.

Descarte y selectividad son los dos rasgos predominantes del modo actual de circulación de información, a tener en cuenta a la hora de pensar cómo, dónde, a quiénes comunicar. Ello supone un enfoque estratégico de la comunicación.

4.2 Objetivo General

Fortalecer la Comunicación de la Facultad de Ingeniería a través de la Creación del Departamento de Relaciones Públicas.

4.3 Objetivos Específicos

- ❖ Informar a los estudiantes sobre la ubicación de las dependencias y sus responsables por medios verbales y virtuales.
- ❖ Informar a los estudiantes de primer ingreso sobre la ubicación de las dependencias y sus respectivos encargados por medio virtual y verbal.
- ❖ Dar a conocer las actividades protocolarias, culturales, académicas y deportivas de mayor trascendencia que se realizan a nivel nacional e internacional de la Facultad de Ingeniería por medio virtual y verbal.
- ❖ Sistematizar el envío de Información de las actividades de las diferentes dependencias a fin de centralizarlas.
- ❖ Mejorar la calidad del servicio de atención al estudiante se debe capacitar al personal administrativo.
- ❖ Preparar Comisión de Bienvenida a las Autoridades Universitarias, Personalidades Nacionales e Internacionales, Organizaciones y Empresas que visitan la Facultad de Ingeniería.
- ❖ Mejorar los procesos de comunicación dirigido al público externo por mediante la implementación del Manual de Protocolo y Etiqueta para su aplicación en las actividades protocolarias de la Facultad de Ingeniería.
- ❖ Proponer un área de cristalería y mantelería para cubrir eventos especiales, así como el área de suvenires (pines, USB y calendarios de escritorio).
- ❖ Implementar un set de discos compactos para protocolo que contenga los Himnos Nacionales de los países con que se mantienen Alianzas Estratégicas.

- ❖ Mejorar los procesos de comunicación dirigido al público interno y externo por medio de la creación de un Blog Informativo y Buzón Virtual para recibir sugerencias, comentarios y quejas de la Facultad de Ingeniería.

4.4 Actividades que Operativizan la Estrategia

Productos Impresos

Banners: De acuerdo a los eventos que se desarrollan.

Manual de Protocolo y Etiqueta: Para su aplicación en eventos organizados por la Facultad de Ingeniería.

Productos de Audio

Cápsulas Informativas: Transmitidas en Ingeniería R-adio y Radio Universidad, las cuales informarán sobre el desempeño de la Facultad de Ingeniería.

Discos Compactos: Grabar los Himnos Nacionales de los países con los que se mantienen Relaciones Internacionales.

Productos de Video

Video Institucional: Dar a conocer la ubicación de las dependencias de la institución, exhibirlo en las pantallas colocadas en el área conocida como columnas y en T.V. USAC.

Productos Multimedia

Blog Informativo: Para que la Comunidad Estudiantil tenga espacio virtual en donde se encuentre información que requiere. Por ejemplo: Información general de la Facultad de Ingeniería, pensum, trámites administrativos, intercambios científicos, actividades académicas, deportivas y culturales.

Buzón Virtual: Un espacio en donde la Comunidad Estudiantil pueda proporcionar sus sugerencias, comentarios y quejas, con la intención de darle el seguimiento correspondiente.

Productos Promocionales

Pines: Con el fin de promover la Imagen Institucional de la Facultad de Ingeniería, acción que se dirige a los visitantes nacionales y extranjeros.

USB: En la cual se guardará una presentación de la Facultad de Ingeniería que contenga logos de la Facultad y de la Universidad de San Carlos de Guatemala que se les proporcionará a los estudiantes de primer ingreso, como identificación Institucional.

Calendarios de Escritorio: Se trabajarán por semestre con imágenes de los monumentos o estructuras que sean Iconos de la trayectoria de la Facultad de Ingeniería.

Talleres y Capacitaciones Motivacionales: Dirigidos al personal administrativo de la Facultad de Ingeniería para mejorar el Clima Organizacional, Atención al estudiante así como la Identificación con la institución.

Actividades Comunitarias

Rueda de Prensa: Invitar a los diferentes medios de comunicación del país que informen a la población sobre las distintas actividades de mayor trascendencia que se realizan a nivel nacional por la Facultad de Ingeniería.

Cristalería y Mantelería: Implementar un área para cubrir eventos especiales así mismo de guardar los insumos necesarios para la atención de actos de protocolo y etiqueta.

4.5 Financiamiento

La Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, trabaja con una Planificación Presupuestaria Previa, por lo que la totalidad de la Estrategia puede implementarse en el año 2012.

4.6 Presupuesto

Para el desarrollo de la Estrategia se considerará el presupuesto de **Q.2,550.00**.

Actividades o Productos

Productos Impreso	Q.700.00
Productos de Audio	Q.450.00
Productos de Video	Q.500.00
Productos Multimedia	Q.000.00
Productos Promocionales	Q.500.00
Actividades Comunitarias	Q400.00
TOTAL	Q. 2,550.00

4.7 Beneficiarios

La implementación de la Estrategia beneficia a:

La comunidad estudiantil de la Facultad de Ingeniería, siendo en su totalidad, la cantidad de 12,778 los inscritos para el ciclo académico 2011, desglosados de la siguiente manera:

Carrera	Nombre	Total	Proporción de Encuestas por Carrera	%
1	Ingeniería Civil	2153	63	17
2	Ingeniería Química	906	26	7
3	Ingeniería Mecánica	755	22	6
4	Ingeniería Eléctrica	692	20	5
5	Ingeniería Industrial	2920	85	23
6	Ingeniería Mecánica Eléctrica	396	12	3
7	Ingeniería Mecánica Industrial	1023	30	8
9	Ingeniería en Ciencias y Sistemas	2591	76	20
10	Licenciatura en Matemática Aplicada	46	1	0
12	Licenciatura en Física Aplicada	91	3	1
13	Ingeniería Electrónica	945	28	7
15	Ingeniería en Industria Agropecuarias y Forestales	87	3	1
35	Ingeniería Ambiental	173	5	1
POBLACIÓN TOTAL		<u>12778</u>	373	100
CÁLCULO DE LA MUESTRA		373		

4.8 Recursos Humanos

Se requiere la participación de:

Comisión de Montaje y Logística de Eventos: Talleres Motivacionales y Capacitaciones. (Ingeniero Julio Campos, Director de la Escuela de Mecánica e Ingeniero Julio Luna, Director de CESEM).

Coordinación de Material Escrito: Manual de Protocolo y Etiqueta. (Ingeniera Miriam Rubio, Coordinadora de SAE/SAP e Ingeniero Pedro Saravia, Director de ERIS).

Coordinación Multimedia: Blog Informativo y Buzón Virtual. (Ingeniero Marlon Pérez Tuk, Director de la Escuela de Ingeniería en Sistemas e Ingeniero Guillermo Puente, Director de la Escuela de Ingeniería Eléctrica).

Coordinación Publicitaria: Banners, Pines, USB. (Ingeniera Telma Cano, Directora del Centro de Investigaciones de Ingeniería e Ingeniera Norma Sarmiento, Directora de EPS).

Coordinación Operativa: Video Institucional y Calendario de escritorio. (Ingeniero Cesar Urquizú, Director de la Escuela de Ingeniería Industrial e Ingeniero Santiago Méndez, Director de Escuela Técnica).

Coordinación de Divulgación: Rueda de Prensa, Cápsulas Informativas. (Ingeniero Murphy Paiz, Decano de la Facultad, Xiomara de León, epesista de ECC, e Ingeniero William Álvarez, Director de la Escuela de Ingeniería Química).

Coordinación Audiovisual: Discos Compactos. (Ingeniero Cesar Augusto Akú, Director de Postgrado e Ingeniero Hugo Montenegro, Director de la Escuela de Ingeniería Civil).

Voluntariado: Artículos de Imagen Institucional Gestión de Cristalería y Mantelería (Ingeniero Edwin Bracamonte, Director de la Escuela de Ciencias, Ingeniera Rocío Medina, Secretaria Adjunta, Ingeniero Hugo Rivera, Secretario Académico y Consuelo Castañeda, Secretaria de Decanatura).

4.9 Áreas Geográficas de Acción

- Campus Universitario
- Facultad de Ingeniería

4.10. Cuadro Operativo de la Estrategia

No	Actividad ó Producto Comunicacional	Objetivo Especifico	Presupuesto	Recurso Humano	Área Geográfica	Beneficiario	Fecha de Ejecución
1	2 Banners de 0.90 centímetros por 1.80 metros con su respectivo porta banner.	Dar la bienvenida a las autoridades universitarias, personalidades nacionales e internacionales, organizaciones y empresas que visitan la Facultad de Ingeniería, por medio de banners de recepción.	Q650.00	Ingeniera Telma Cano, Directora del Centro de Investigaciones de Ingeniería e Ingeniera Norma Sarmiento, Directora de EPS.	Facultad de Ingeniería	Población Estudiantil de la Facultad de Ingeniería	5 de Agosto
2	Manual de Protocolo y Etiqueta	Mejorar los procesos de comunicación dirigido al público externo por medio de la implementación de un manual de protocolo y etiqueta para su aplicación	Q40.00	Ingeniera Miriam Rubio, Coordinadora de SAE/SAP e Ingeniero Pedro Saravia, Director	Facultad de Ingeniería	Población Estudiantil de la Facultad de Ingeniería	8 de agosto
3	Talleres Motivacionales y Capacitaciones	Mejorar la calidad del servicio de atención al estudiante por medio de capacitaciones y talleres motivacionales al personal administrativo.	Q.0.00 Apoyo de la Epesista	Ingeniera Miriam Rubio, Coordinadora de SAE/SAP e Ingeniero Pedro Saravia, Director de ERIS.	Facultad de Ingeniería	Población Estudiantil de la Facultad de Ingeniería	12 de Agosto
4	Capsulas informativas	Informar a los estudiantes sobre la ubicación de las dependencias y sus respectivos encargados por medio de capsulas informativas utilizando el circuito cerrado de la Facultad Ingenia R-adio.	Q400.00	Ingeniero Murphy Paiz, Decano de la Facultad, Xiomara de León, epesista de ECC, e Ingeniero William Alvarez, Director de la Escuela de Ingeniería Química	Facultad de Ingeniería	Población Estudiantil de la Facultad de Ingeniería	20 de agosto
5	10 Discos compactos	Implementar un set de discos compactos para protocolo que contenga los Himnos Nacionales de los países con que se mantienen relaciones internacionales.	Q2.00 de cada uno por 10 discos un total de Q20.00	Ingeniero Cesar Augusto Akú, Director de Postgrado e Ingeniero Hugo Montenegro, Director de la Escuela de Ingeniería Civil	Facultad de Ingeniería	Población Estudiantil de la Facultad de Ingeniería	23 de Agosto
6	Video Institucional	Informar a los estudiantes de primer ingreso sobre la ubicación de las dependencias y sus respectivos encargados por medio de un video institucional utilizando las pantallas ubicadas en el área de columnas.	Q500.00	Ingeniero Cesar Augusto Akú, Director de Postgrado e Ingeniero Hugo Montenegro, Director de la Escuela de Ingeniería Civil	Facultad de Ingeniería	Población Estudiantil de la Facultad de Ingeniería	24-Ago
8	Blog Informativo Buzón Virtual	Mejorar los procesos de comunicación dirigido al público interno y externo por medio de la creación de un blog informativo y de un buzón virtual para proporcionar o dirigir sus quejas, sugerencias y comentarios de la Facultad de Ingeniería.	Q0.00	Ingeniero Marlon Pérez Turk, Director de la Escuela de Ingeniería en Sistemas e Ingeniero Guillermo Puente, Director de la Escuela de Ingeniería Eléctrica	Facultad de Ingeniería	Población Estudiantil de la Facultad de Ingeniería	7 de Septiembre
9	Cristalería, mantelería y	Proponer un área de cristalería y mantelería para	Q.0.00	Ingeniero Julio Campos,	Facultad de Ingeniería	Población Estudiantil de la	16 de Septiembre

5. Informe de Ejecución-Productos Impresos

5.1 Banners

Objetivo

- Que puedan ser utilizados para los diferentes eventos que lo ameriten, escritos en los idiomas más relevantes, para la bienvenida de los visitantes.

Público Objetivo

- Estudiantes de la Facultad de Ingeniería
- **Área Geográfica de Impacto**
- Facultad de Ingeniería USAC, Ciudad Universitaria zona 12.

Medio Utilizado

- Porta Banners

Presupuesto

- Q.650.00

5.2 Manual de Protocolo y Etiqueta

Objetivo

- Que se aplique en eventos ceremoniales en las visitas de las distintas personalidades a nivel nacional como internacional.

Público Objetivo

- Estudiantes de la Facultad de Ingeniería.

Medio Utilizado

- Impreso

Área Geográfica de Impacto

- Facultad de Ingeniería USAC Ciudad Universitaria zona 12.

Presupuesto

- Q.50.00

5.3 Cápsulas Informativas- Productos de Audio

Objetivo

- Que se transmitan en Ingeniería R-adio y Radio Universidad las cuales informaran sobre el desempeño de la Facultad de Ingeniería.

Público Objetivo

- Estudiantes de la Facultad de Ingeniería.

Medio Utilizado

- Circuito cerrado Ingeniería R-adio.

Área Geográfica de Impacto

- Facultad de Ingeniería USAC Ciudad Universitaria zona 12.

Presupuesto

- Q.400.00

5.4 Discos Compactos

Objetivo

- Que se graben los distintos Himnos Nacionales de los países con los que se mantienen relaciones internacionales, para su utilización en eventos protocolarios.

Público Objetivo

- Estudiantes de la Facultad de Ingeniería.

Medio Utilizado

- Equipo de Audio

Área Geográfica de Impacto

- Facultad de Ingeniería USAC Ciudad Universitaria zona 12.

Presupuesto

- Q.50.00

5.5. Video Institucional-Producto Audiovisual

Objetivo

- Que se exhiba en las pantallas colocadas en el área de columnas y en T.V. USAC, para dar a conocer la ubicación de las dependencias de la institución,

Público Objetivo

- Estudiantes de la Facultad de Ingeniería.

Medio Utilizado

- Equipo Audiovisual

Área Geográfica de Impacto

- Facultad de Ingeniería USAC Ciudad Universitaria zona 12.

Presupuesto

- Q.500.00

5.6 Blog Informativo- Productos Multimedia

Objetivo

- Que la comunidad estudiantil tenga un espacio en donde se encuentre toda la información que necesita con mayor frecuencia entre ellas se mencionan: Información general de la Facultad de Ingeniería, pensum, trámites administrativos, intercambios científicos, actividades académicas, deportivas y culturales.

Público Objetivo

- Estudiantes de la Facultad de Ingeniería.

Medio Utilizado

- Internet

Área Geográfica de Impacto

- Facultad de Ingeniería USAC Ciudad Universitaria zona 12.

Presupuesto

- **Q.0.00 Sitio gratuito en ciberespacio del Internet.**

5.7 Buzón Virtual

Objetivo

- Que se cree un espacio en donde la comunidad estudiantil pueda proporcionar sus quejas, comentarios y sugerencias, con la intención de darle el seguimiento correspondiente.

Público Objetivo

- Estudiantes de la Facultad de Ingeniería.

Medio Utilizado

- Internet

Área Geográfica de Impacto

- Facultad de Ingeniería USAC Ciudad Universitaria zona 12.

Presupuesto

- Q.0.00 Sitio gratuito en ciberespacio del Internet

5.8 Productos Promocionales- Pines

Objetivo

Que se dirija a los visitantes internos y externos la promoción de la imagen institucional de la Facultad de Ingeniería.

Público Objetivo

- Estudiantes de la Facultad de Ingeniería.

Medio Utilizado

- Entrega personal

Área Geográfica de Impacto

- Facultad de Ingeniería USAC Ciudad Universitaria zona 12.

Presupuesto

- Q.200.00 Sin costo por alianzas estratégicos (patrocinadores)

5.9 USB

Objetivo

- Que se guarde una presentación de la Facultad de Ingeniería que contenga logos de la Facultad y de la Universidad de San Carlos de Guatemala que se les proporcionará a los estudiantes de primer ingreso.

Público Objetivo

- Estudiantes de primer ingreso de la Facultad de Ingeniería.

Medio Utilizado

- Entrega personal

Área Geográfica de Impacto

- Facultad de Ingeniería USAC Ciudad Universitaria zona 12.

Presupuesto

- Q.150.00 Bajo costo por alianzas estratégicos (patrocinadores)

5.10 Calendarios de Escritorio

Objetivo

- Que se elabore por semestre con imágenes de los monumentos o estructuras que sean iconos para la Facultad.

Público Objetivo

- Estudiantes de la Facultad de Ingeniería.

Medio Utilizado

- Entrega personal

Área Geográfica de Impacto

- Facultad de Ingeniería USAC Ciudad Universitaria zona 12.

Presupuesto

- Q.150.00 Bajo costo por alianzas estratégicos (patrocinadores)

5.11 Talleres y Capacitaciones Motivacionales

Objetivo

- Que el personal administrativo de la Facultad de Ingeniería mejore el clima organizacional y la identificación con la institución.

Público Objetivo

- Estudiantes de la Facultad de Ingeniería.

Medio Utilizado

- Personal con apoyo de equipo audiovisual.

Área Geográfica de Impacto

- Facultad de Ingeniería USAC Ciudad Universitaria zona 1 2.

Presupuesto

- Q.0.00 Sin costo por alianzas estratégicos (patrocinadores y apoyo de la epesista).

5.12 Actividades Comunitarias - Rueda de Prensa

Objetivo

- Que se invite a los diferentes medios de comunicación del país que informen a la población sobre las distintas actividades protocolarias, académicas, culturales y deportivas de mayor trascendencia que se realizan a nivel nacional e internacional en la Facultad de Ingeniería.

Público Objetivo

- Estudiantes de la Facultad de Ingeniería.

Medio Utilizado

- Medios de Comunicación

Área Geográfica de Impacto

- Facultad de Ingeniería USAC Ciudad Universitaria zona 12.

Presupuesto

- Q.400.00

5.13 Cristalería y Mantelería

Objetivo

- Implementar un área para cubrir eventos especiales así mismo de guardar los insumos necesarios para la atención de actos de protocolo y etiqueta.

Público Objetivo

- Estudiantes de la Facultad de Ingeniería.

Medio Utilizado

- Entrega personal

Área Geográfica de Impacto

- Facultad de Ingeniería USAC Ciudad Universitaria zona 12.

Presupuesto

- **Q.0.00 Sin costo por alianzas estratégicas (patrocinadores)**

5.14 Programación y Calendarización

Actividades Facultad de Ingeniería	1-31 de Marzo				1-29 de Abril				2-31 de Mayo				1-30 de Junio				1-31 de Julio				1-31 de Agosto				1-30 de Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	1	2	3	4	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Observación y Documentación de la Institución	■																											
Entrevistas a Profundidad		■																										
Grupos Focales			■																									
Diseño Revisión y Aprobación de Encuesta				■																								
Encuestar y Tabular Respuestas					■	■																						
Resultados de Diagnóstico a las Autoridades							■																					
Elaboración de Informe de Diagnóstico								■																				
Entrega del Informe de Diagnóstico										■																		
Entrega de Ejecución																			■									
Elaboración de Banners																				■								

CONCLUSIONES

- Las Relaciones Públicas son una herramienta eficaz de comunicación en la difusión de mensajes institucionales, siendo la clave para mantener la imagen institucional y el prestigio de la Facultad de Ingeniería.
- Se determinó en la investigación la necesidad que existe por parte del estudiante de la Facultad de Ingeniería en estar mejor informado en relación a todas las actividades de tipo académico-administrativas, culturales, deportivas y protocolarias.
- Actualmente la Facultad de Ingeniería no cuenta con una partida presupuestaria para crear una oficina de Relaciones Públicas como parte de su estructura administrativa.
- Con la investigación de campo que incluyó encuestas y grupos focales a los estudiantes, entrevistas a las Autoridades de la Facultad de Ingeniería, como a las personas encargadas de la atención personalizada con la Comunidad Estudiantil, Unidad de Difusión y Divulgación, Oficina de Orientación estudiantil y Desarrollo Humano sin prescindir de SAE/SAP se puede afirmar interés en la propuesta de Relaciones Públicas como eje de comunicación en dicha Unidad Académica.
- La Facultad de Ingeniería cuenta con recursos institucionales que pueden apoyar en las actividades del Departamento de Relaciones Públicas entre los que se puede mencionar: Revistas, el Circuito Cerrado Ingenia R-adío, la unidad de producción audiovisual entre otros.
- Derivado de la falta de centralización de la información y de no contar con un departamento específico para brindar información en forma eficaz y eficiente al conglomerado estudiantil, como al público en general, se propone la creación del Departamento de Relaciones Públicas.

RECOMENDACIONES

- Diseñar Planes estratégicos que giren en torno a Relaciones Públicas propias de la Institución, en las que proyecte la imagen y los servicios a los que tiene acceso.
- Crear una base de datos de la población estudiantil, docente y administrativa de correos electrónicos para informar de manera inmediata todo lo referente a cursos, seminarios, congresos, actos protocolarios, eventos culturales y deportivos.
- Recomendar a las Autoridades de la Facultad que se impartan periódicamente cursos de Comunicación Asertiva al personal docente y administrativo para mejorar la comunicación entre los diferentes públicos que son atendidos.
- Generar información que sea de interés general y/o específico, canalicen dicha información por el medio idóneo para que los encargados de replicarla estén enterados.
- Recomendar la Unidad de Orientación Estudiantil y Desarrollo Humano se realicen planes de Dirección a los estudiantes de Primer Ingreso, ya que se encuentran en proceso de adaptación.
- Realizar las gestiones necesarias para establecer que la imagen de prestigio social sea el espejo real de la institución Pública de Educación Superior en el país, de este compromiso dependerá la estabilidad de la misma, en el ámbito social generando una buena opinión de los usuarios.
- Manejar una buena imagen, la cual es formada por los públicos externos, quienes son el reflejo interno de la organización, por lo tanto, es algo intangible e impredecible, lo único que está al alcance de la mano, es ser veraz en cuanto a los objetivos planteados.

BIBLIOGRAFIA

- Barrera Valle, E. A. (2007).** *Creación de un Departamento de Relaciones Públicas en la Facultad de Arquitectura de la Universidad de San Carlos de Guatemala.* Guatemala.
- Bonilla Gutierrez, C. (1998).** *La Comunicación Función Básica de las Relaciones Públicas.* Mexico: Trillas.
- Calderon Chay, G. I. (2009).** *Fortalecimiento de la Imagen Institucional del Circuito Cerrado de Audio, Facultad de Ingeniería "ingenia-R-adio".* Guatemala: Flores.
- Carlos, F. d. (s.f.).** *Recuperado el 21 de Marzo de 2011, de <http://ingeniería.edu.gt>*
- Estrada Furlan, M. (1977).** *Las Relaciones Públicas y su importancia dentro de la empresa moderna en Guatemala.* Guatemala: José Pineda Ibarra.
- Miranda García, A. R. (2004).** *Estudio de Factibilidad para la creación de un Departamento de Relaciones Públicas.* Guatemala.
- Moi, A. (2001).** *Relaciones Públicas Exitosas.* Mexico: Grijalbo.
- Montejo Fernández, J. d. (2003).** *Evaluación de las condiciones Institucionales del estudiante de Ingeniería Industrial.* Guatemala.
- Moore, F. (1982).** *Relaciones Públicas, Principios, casos y Problemas.* Mexico: Continental.
- Paiz Recinos, M. O. (26 de 4 de 2011).** *Decano Facultad de Ingeniería. (X. d. León, Entrevistador)*
- Philiph, L. (1973).** *Manual de Relaciones Públicas.* Barcelona: Ediciones Martínez Roca S. A.
- Porrás Rodríguez, L. S. (1982).** *Ética Profesional, Relaciones Humanas, Relaciones Públicas y Laborales.* Guatemala: Jose Pineda Ibarra.
- Ríos Szalay, J. (1976).** *Relaciones Públicas, su Administración en las Instituciones.* Mexico: Trillas.
- Wilcox, Dennis L y otros. (2001).** *Relaciones Públicas, Estrategias y Tácticas.* España: Pearson Educación, S. A.
- www.ingenieria-usac.edu.gt. (2011).**

ORGANIGRAMA FACULTAD DE INGENIERIA

JUNTA

COMISION DE EVALUACION DOCENTE –COMEVAL-
Ing. José Alfonso Velásquez Díaz

DECANATURA
Ing. Murphy Olympto Paiz

SECRETARIA ACADEMICA
Ing. Hugo Rivera

UNIDAD DE PLANIFICACION

INFRAESTRUCTURA
Ing. Rony Mayorga Licona

ACADEMICA
Ing. Sergio Pérez Rivera

ORIENTACION ESTUDIANTIL
Ing. Anabela Córdova
DESARROLLO HUMANO
Licda. Sandra Velásquez Navarro

DIFUSION Y DIVULGACION
Laura González

UNIDAD DE SERVICIOS DE APOYO AL ESTUDIANTE Y
SERVICIO DE APOYO AL PROFESOR –SAE SAP-
LABORATORIO DE CÓMPUTO ESTUDIANTIL
Ing. Miriam Patricia Rubio de Aku

FUNCIONES DOCENCIA E INVEST.

FUNCION EXTENSION Y SERVICIO

FUNCION ADMINISTRATIVA

ESCUELA DE ING. CIVIL
Ing. Hugo Leonel Montenegro Franco
Ingeniería Civil
Ing. Civil con opción en Admón.

ESCUELA DE INGENIERIA QUIMICA
Dir. Ing. Williams G. Álvarez Mejía
Ingeniería Química
Ingeniería Ambiental

ESCUELA DE ING. MEC. ELECTRICA
Dir. Ing. Guillermo A. Puente Romero
Ingeniería Eléctrica
Ingeniería Electrónica
Ingeniería Mecánica Eléctrica

ESCUELA DE ING. MEC. INDUSTRIAL
Dir. Ing. Cesar E. Urquiza Rodas
Ingeniería Industrial
Ingeniería Mecánica Industrial

ESCUELA DE CIENCIAS
Dir. Ing. Edwin A Bracamonte Orozco
Licenciatura en Física Aplicada
Lic. Otto Hurtarte
Licenciatura en Matemática Apl.
Licda. Mayra V. Castillo Montes

ESCUELA DE ING. MECANICA
Dir. Ing. Julio Cesar Campos Paiz
Ingeniería Mecánica

ESCUELA DE ING. EN CIENCIAS Y SISTEMAS
Dir. Ing. Marlon Pérez Turk
Ingeniería en Ciencias y Sistemas

ESCUELA REGIONAL ING. SANITARIA –ERIS-
Dir. Ing. Pedro Saravia Celis
Maestría en Ing. Sanitaria
Maestría en Recursos Hidráulicos

ESCUELA DE POSTGRADO
Dir. Ing. Cesar A. Akú Castillo

CENTRO DE EST. SUPERIORES DE ENERG. Y MINAS –CESEM-
Dir. Ing. Julio Luna Arroche

CENTRO DE INVESTIGACIONES DE ING. – CII-
Dir. Inga. Telma Cano

ESCUELA TECNICA
Coord. Ing. José S. Méndez Arana
Formación de Maestro de Obra

UNIDAD DE EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO
Coord. Inga. Norma Sarmiento de Seceña

CENTRO DE CALCULO E
INVESTIGACION EDUCATIVA
Coord. Inga. Mayra Griselda Corado

OFICINA DE JUNTA DIRECTIVA
ASUNTOS ESP. Y ACADEMICOS
Sra. Elia Chilel de Rivera
ESTUDIANTILES
Sra. Mercedes C. Ríos Morales

CONTROL ACADEMICO
Inga Anabela Córdova

SECRETARIA ADJUNTA
Inga. Rocio Carolina Medina

TESORERIA
Lic. Francisco Méndez
Caja
Presupuesto
Inventario

MANTENIMIENTO
Sr. Jorge Mario López
Conserjería
Mensajería
Talleres

REPRODUCCION
Sr. David Palacios

ARCHIVO
Sr. Horacio Garrido

BIBLIOTECA
BIBL. Ing. Mauricio
Castillo Contoux
BIBL. CICON
BIBL. DE FISICA
BIBL. DE ERIS

OFICINA DE NOMBRAMIENTO
Sra. Marlin A. Escobar Ortiz

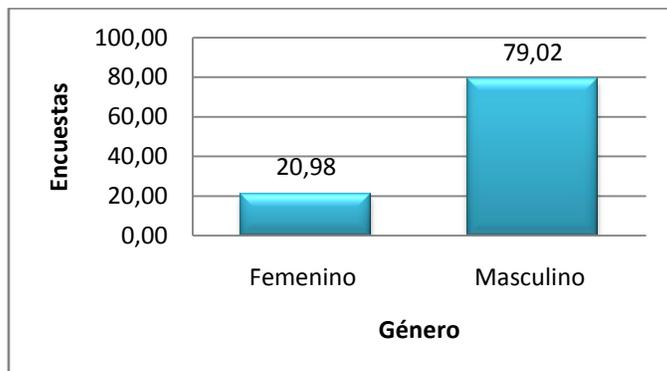
INF. AL ESTUDIANTE
Sra. Irma Cabrera
Sra. Eris Martínez

b. Árbol del Problema

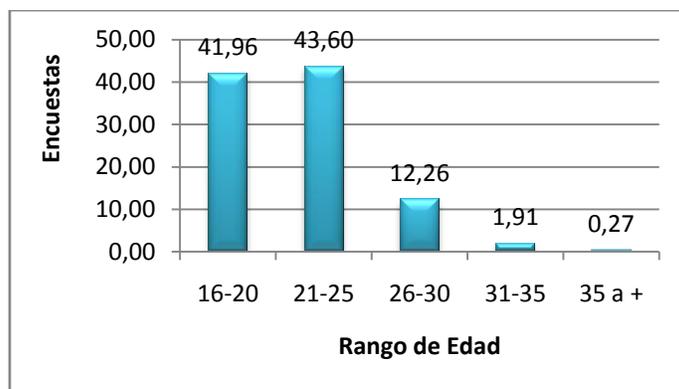


c. Gráficas Estadísticas

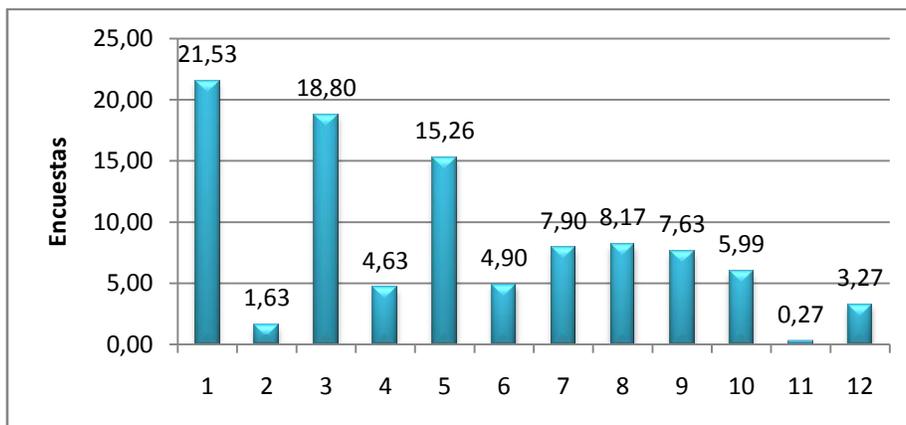
Al Género al que pertenecen los participantes de la muestra son:



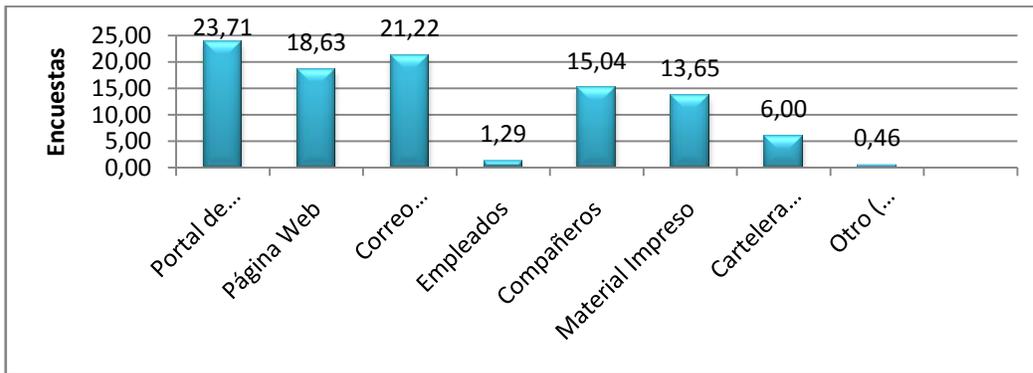
El Rango de Edad al que pertenece la Muestra es de:



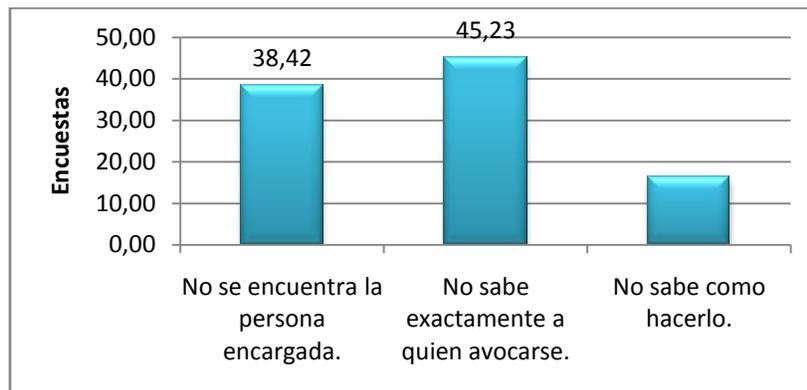
Los semestres a los que pertenecen los integrantes de la muestra son:



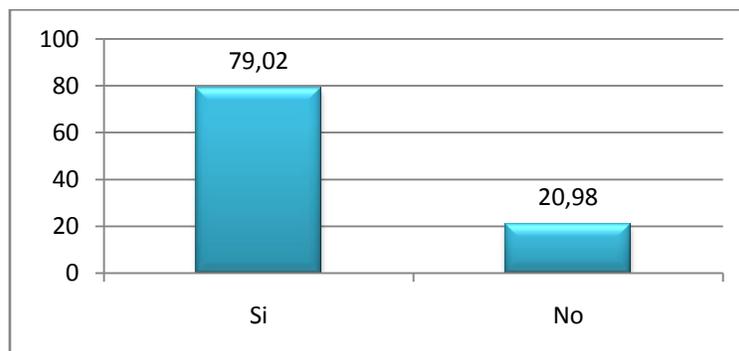
A la pregunta 1.- ¿Cómo recibe la información que necesita? Respondieron:



A la pregunta 2.- ¿Qué problemas ha encontrado para recibir la información que necesita? Respondieron:



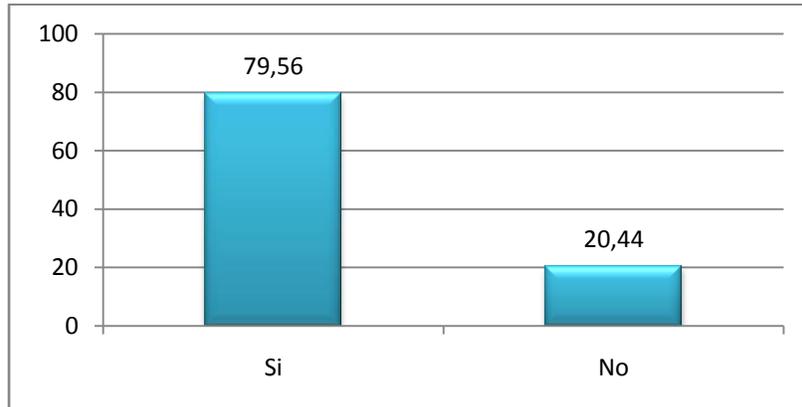
A la pregunta 3.- ¿Conoce las oficinas a donde dirigirse para adquirir su información? Respondieron:



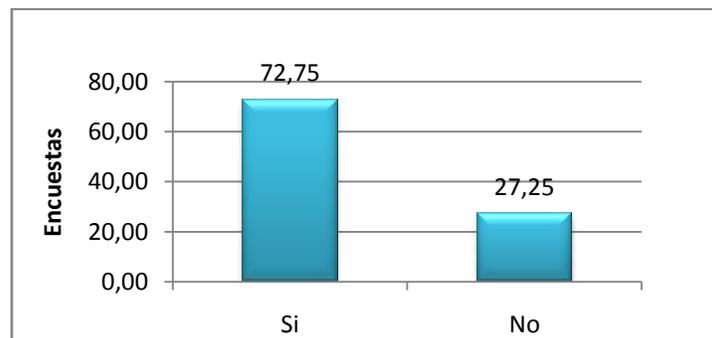
A la pregunta 4.- ¿Qué tipo de información necesita con mayor frecuencia? Respondieron:

- ✚ Zonas
- ✚ Asignación de Cursos
- ✚ Horarios de Clases
- ✚ Trabajos de Investigación
- ✚ Actividades Académicas
- ✚ Calendario
- ✚ Material de Apoyo
- ✚ Trámites Administrativos
- ✚ Certificación de Cursos Aprobados
- ✚ Constancia de Cierre
- ✚ Folletos
- ✚ Pensum
- ✚ Notas

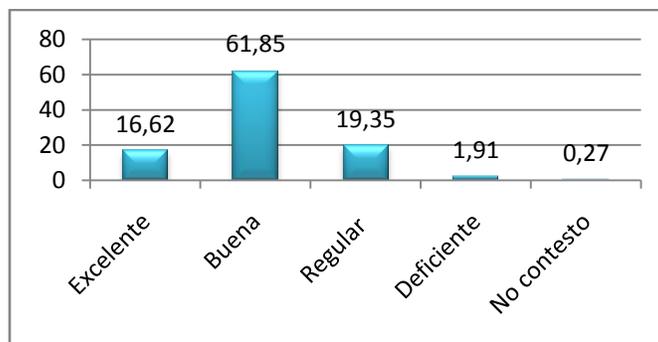
A la pregunta 5.- ¿Se entera de las actividades programadas por la Facultad de Ingeniería? Respondieron:



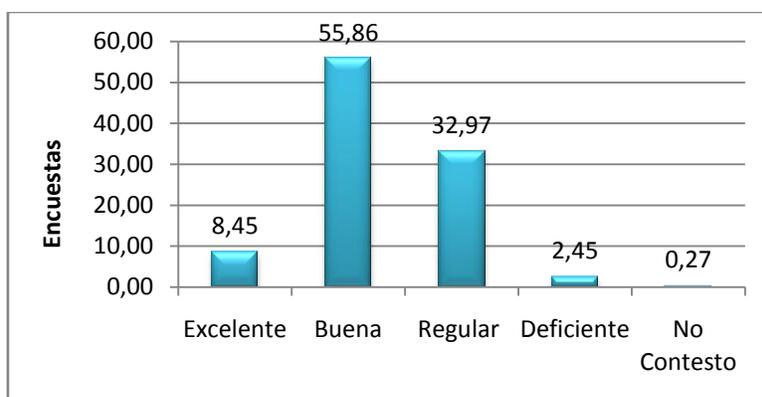
A la pregunta 6.- ¿Considera que la información de las carteleras cumple con su objetivo? Respondieron:



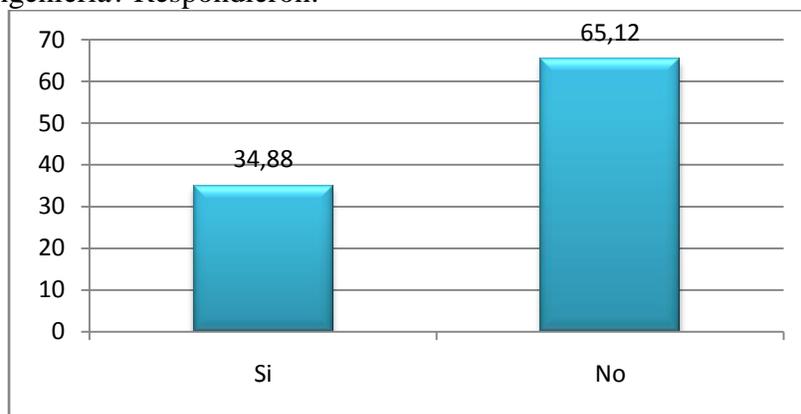
A la pregunta 7. ¿Cómo evalúa la información de la Página de la Facultad de Ingeniería?
Respondieron:



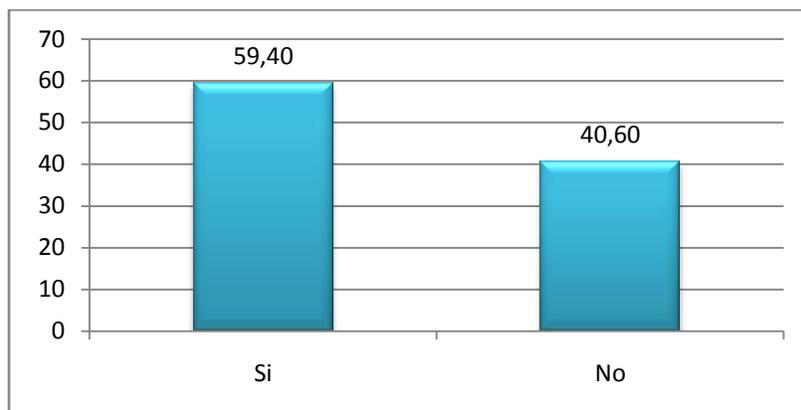
A la pregunta 8.- ¿Cómo evalúa la comunicación en la Facultad de Ingeniería?
Respondieron:



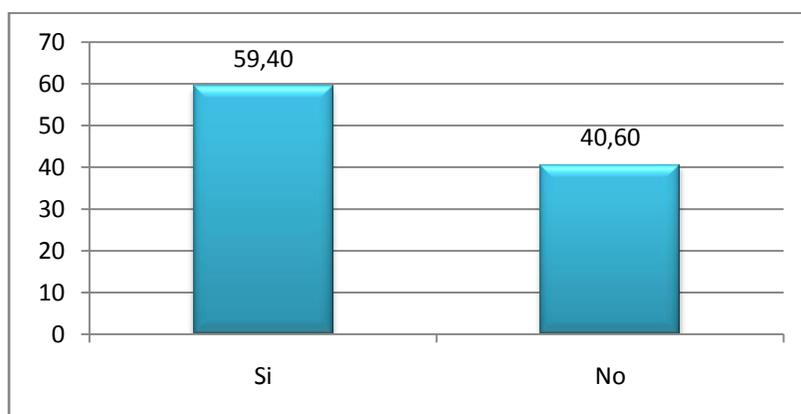
A la pregunta 9- ¿Conoce que tipo de relaciones internacionales se mantienen con la Facultad de Ingeniería? Respondieron:



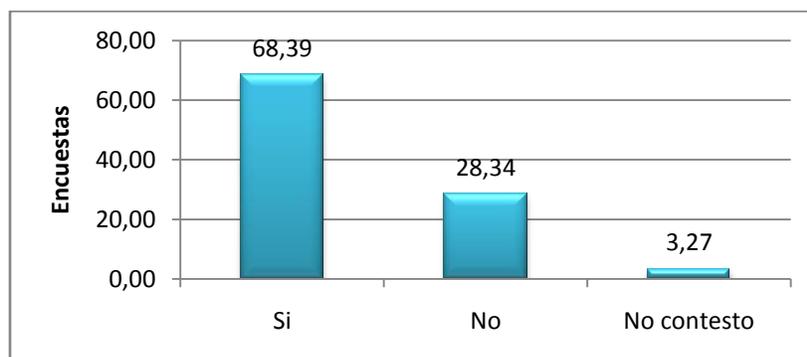
A la pregunta 10.- ¿Sabe que son las Relaciones Públicas? Respondieron:



A la pregunta 11.- ¿Conoce las funciones de las Relaciones Públicas? Respondieron:



A la pregunta 12. ¿Considera necesaria la creación de un Departamento de Relaciones Públicas para mejorar la comunicación e información en la Facultad de Ingeniería? Respondieron:



Anexos

- a. Organigrama de la Facultad de Ingeniería
- b. Árbol del Problema
- c. Gráficas Estadísticas
- d. Fotografías
- e. Cronograma de Acuerdo a la Estrategia
- f. Ejemplos de Materiales Ejecutados en el Proyecto
- g. Muestra de la Boleta de Encuesta
- h. Cálculo de Población y Muestra

ANEXOS



d. Fotografías



GRUPO FOCAL 1



GRUPO FOCAL 2



ENTREVISTA CON EL DECANO ING.
MURPHY PAIZ RECINOS



ENTREVISTA CON EL ENCARGADO DE
ING. OSWIN MELGAR



FIRMA DE DIPLOMAS POR CURSOS LIBRES



CONVOCATORIA DE MEDIOS FERIA DEL EMPLEO FIUSAC



CONVENIO COREA-GUATEMALA



VISITA DE COMITIVA DE COREA



RECEPCIÓN DE PARTICIPANTES



CARRERA CONTRA LA VIOLENCIA



PREMIACIÓN CARRERA



ENTREVISTA DE EVALUACION

e. Cronograma de Actividades de acuerdo a la Estrategia

Actividad	Agosto 01-08	Agosto 09-15	Agosto 16-23	Agosto 24-31	Septiembre 01-07	Septiembre 08-16
Mantas y Banners	XX					
Manual de Protocolo y Etiqueta	XX					
Talleres Motivacionales		XX				
Cápsulas Informativas		XX				
Discos compactos			XX			
Video Institucional				XX		
Rueda de Prensa					XX	
Blog Informativo y Buzón Virtual						XX
Cristalería, Mantelería y Suvenires						XX

Guión de Radio

Programa Radial: TV USAC “La Televisión Alternativa”

Tema: Puedes vernos en Internet y Búscanos en Facebook

Fecha de transmisión: Octubre 2011

Duración: 20 segundos

Observaciones	Audio
Entra música Se queda de fondo en todo el anuncio, con poco volumen	Música de fondo.
Efecto	Se oyen voces de varios jóvenes hablando.
Voz persona (Mujer)	Ya sabían que ahora podemos ver TV USAC a través de Internet.
Voz persona (Mujer)	No, no lo sabíamos.
Voz persona (Hombre)	Yo lo acabo de ver en www.tvusac.com
Voz persona (hombre)	Qué bien así podemos estar informados de todo lo que pasa en la Universidad.
Voz persona (hombre)	Y estarán en Facebook?
Voz en off	Sí, yo soy amigo del Canal en Facebook.
Voz en off	TV USAC “La Televisión Alternativa” puedes vernos por Internet en www.tvusac.com o www.usac.edu.gt/tvusac y seguínos en facebook TV USAC- La Televisión Alternativa.
Salida música	

Guión de Televisión.

Programa Televisión: TV USAC “La Televisión Alternativa”

Tema: Puedes vernos en Internet y Búscanos en Facebook

Fecha de transmisión: Agosto 2010

Duración: 2 minutos.

Observaciones	Audio
<p>Hacerlo en animación</p> <p>Poner un fondo azul y una cámara de Televisión, para que de allí vayan saliendo las imágenes e información de lo que quiero dar a conocer.</p>	<p>TV USAC contribuye al desarrollo cultural y educativo con.</p> <p>Información. (imágenes de información de la USAC)</p> <p>Especiales TV USAC. (imágenes de especiales TV USA)</p> <p>+Música (Imágenes de música)</p> <p>Teleteatro (Imágenes de Teleteatro)</p> <p>Sala de Gala (Imágenes de Sala de Gala)</p> <p>Lo Nuestro (Imágenes de Lo Nuestro)</p> <p>En Concierto (Imágenes de Conciertos)</p> <p>Cinefilia (Imágenes de Cinefilia)</p> <p>Notas Informativas (Imágenes de Notas Informativas)</p> <p>Espacio de Opinión (Imágenes de Espacio Alternativo)</p> <p>TV Marimba (Imágenes de Marimba)</p> <p>Promocionales (Imágenes de Promocionales)</p> <p>Ahora nos puedes ver a través de Internet por www.tvusac.com o www.usac.edu.gt/tvusac y también síguenos en facebook TV USAC- La Televisión Alternativa.</p>

f. Materiales ejecutados en el Proyecto



 ENERO 2012 							
Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	
						1 <small>New Year's Day</small>	
2	3	4	5	6	7	8	
9	10	11	12	13	14	15	
16	17 <small>St. Anthony's Day</small>	18	19	20	21	22	
23	30	24 <small>St. Agnes' Day</small>	31	25	26	27	28
						29	

www.fachiv.com



ANEXO F





g. Muestra de la boleta de encuesta



ENCUESTA PARA ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

Sexo: M ___ F ___ Edad: ___ â Semestre: _____ Carrera: _____

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para realizar un Diagnóstico de Comunicación, para posteriormente presentar una Estrategia de Comunicación. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por EPS ECC.

1.- ¿Cómo recibe la información que necesita?

- Portal de Internet _____
- Página Web _____
- Correo Electrónico _____
- Empleados _____
- Compañeros _____
- Material Impreso _____
- Cartelera Informativa _____
- Otro (Especifique) _____

2.- ¿Qué problemas ha encontrado para recibir la información que necesita?

- No se encuentra la persona encargada. _____
- No sabe exactamente a quien avocarse. _____
- No sabe como hacerlo. _____

3.- ¿Conoce las oficinas a donde dirigirse para adquirir su información?

- Si _____
- No _____

4.- ¿Qué tipo de información necesita con mayor frecuencia?

5.- ¿Se entera de las actividades programadas por la Facultad de Ingeniería?

-
- Si _____
 - No _____

6.- ¿Considera que la información de las carteleras cumple con su objetivo?

- Si _____
- No _____
- ¿Porqué? _____

7.- ¿Cómo evalúa la información de la Página de la Facultad de Ingeniería?

- Excelente _____
- Buena _____
- Regular _____
- Deficiente _____
- ¿Porqué? _____

8.- ¿Cómo evalúa la comunicación en la Facultad de Ingeniería?

- Excelente _____
- Buena _____
- Regular _____
- Deficiente _____
- ¿Porqué? _____

9.- ¿Conoce que tipo de relaciones internacionales se mantienen con la Facultad de Ingeniería?

- Si _____ No _____

10.- ¿Sabe que son las Relaciones Públicas?

- Si _____ No _____

11.- ¿Conoce las funciones de las Relaciones Públicas?

- Si _____ No _____

12.- ¿Considera necesaria la creación de un Departamento de Relaciones Públicas para mejorar la comunicación e información en la Facultad de Ingeniería?

- Si _____
- No _____
- ¿Porqué? _____

Carrera	Nombre	Total	Proporción de Encuestas por Carrera	%
1	Ingeniería Civil	2153	63	17
2	Ingeniería Química	906	26	7
3	Ingeniería Mecánica	755	22	6
4	Ingeniería Eléctrica	692	20	5
5	Ingeniería Industrial	2920	85	23
6	Ingeniería Mecánica Eléctrica	396	12	3
7	Ingeniería Mecánica Industrial	1023	30	8
9	Ingeniería en Ciencias y Sistemas	2591	76	20
10	Licenciatura en Matemática Aplicada	46	1	0
12	Licenciatura en Física Aplicada	91	3	1
13	Ingeniería Electrónica	945	28	7
15	Ingeniería en Industrias Agropecuarias y forestales	87	3	1
35	Ingeniería en Industrias Agropecuarias y Forestales	173	5	1

POBLACIÓN TOTAL 12778 373 100

CÁLCULO DE LA MUESTRA 373