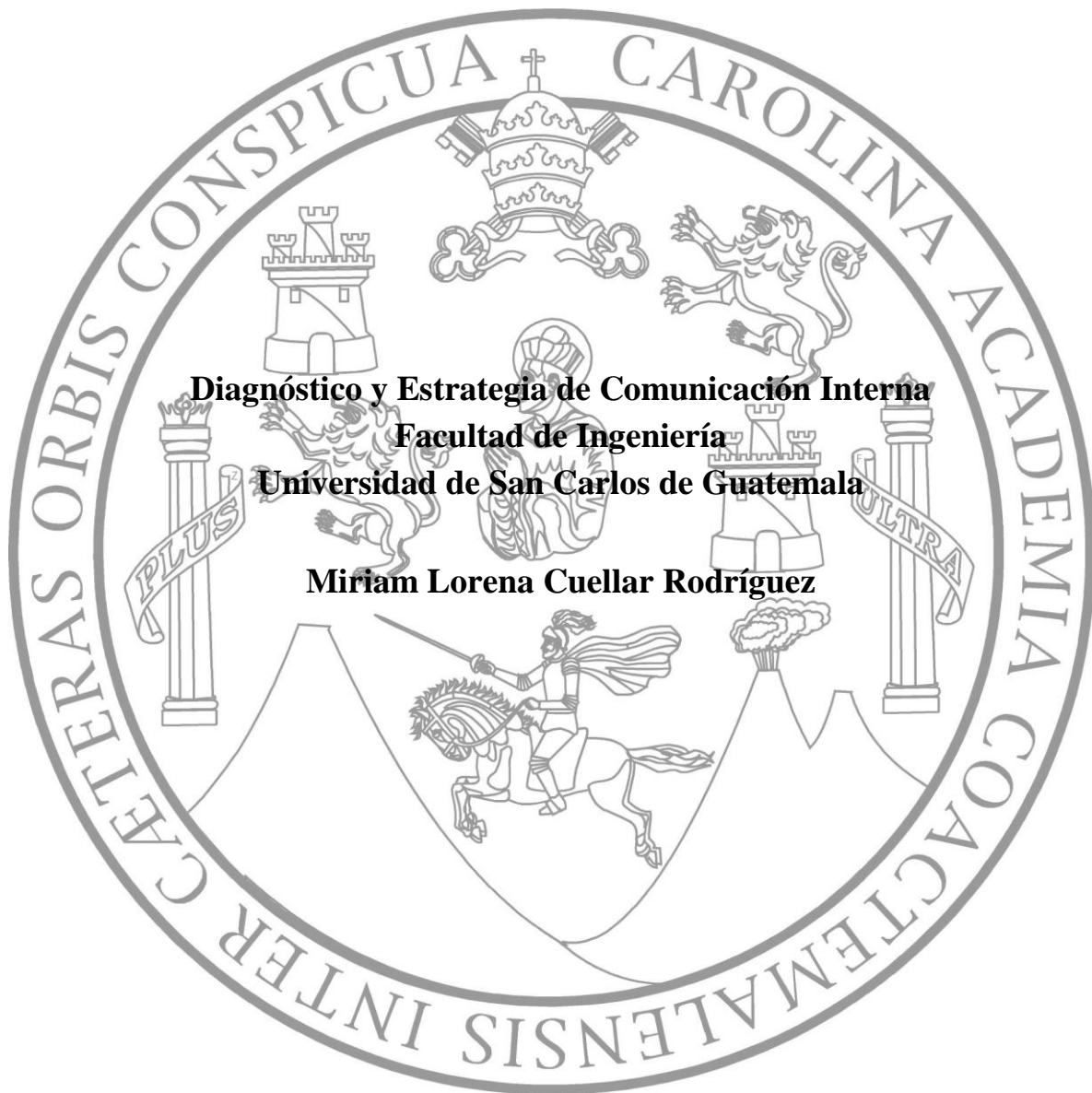


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Interna  
Facultad de Ingeniería  
Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Miriam Lorena Cuellar Rodríguez**

**Previo a optar el título de  
Licenciada en Ciencias de la Comunicación.  
Asesor: M.A. Otto Yela.**

## **CONSEJO DIRECTIVO**

### **Director**

Licenciado Gustavo Bracamonte Cerón

### **Secretario**

Licenciado Axel Santizo

### **Representantes de docentes**

Licenciado Julio Moreno

M.A. Freddy Morales

### **Representante de los egresados**

Licenciado Luís Armando Pavel Matute Iriarte

### **Representantes Estudiantiles**

Adriana Castañeda

Milton Lobo

### **Coordinador E.P.S.**

M.A. Otto Yela

M.A. Oneida Rodas

Supervisora.

**Universidad de San Carlos  
de Guatemala**



**Facultad de Ingeniería**  
Tel. 2442-3515

## CONSTANCIA

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


Respetable Licenciado Yela.

Reciba nuestro saludo cordial de la Unidad SAE/SAP, Facultad de Ingeniería, quienes hace constar que de acuerdo a la solicitud recibida en esta institución brindándole la oportunidad de realizar su práctica al estudiante Miriam Lorena Cuellar Rodríguez con número de carné 9216818 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Quiero informarle que se realizó la práctica de acuerdo al programa establecido realizando 800 horas de práctica a partir del 16 de febrero y finalizando en el mes de Julio del 2011, con el proyecto realizado Estrategia de Comunicación Interna. Con el horario de 08:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, firmo y sello en una hoja mebrezada de fecha 25 de octubre de 2011.

Me suscribo de usted.

Atentamente,

  
Ingeniera Miriam Rubio Contreras de Akú  
Coordinadora SAE/SAP  
Facultad de Ingeniería.



FACULTAD DE INGENIERÍA

cc. Archivo.



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

Guatemala, 3 de noviembre de 2011

Estudiante:

Miriam Lorena Cuellar Rodríguez.

Carné: 199216898

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: "Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Interna de 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





## **ACTO QUE DEDICO**

**A DIOS:** Por permitirme culminar esta etapa de mi vida, gracias por darme fuerzas, vida y salud, por iluminarme en toda la trayectoria de mi carrera.

**A MIS PADRES:** Ramiro Cuellar como un homenaje póstumo, estoy segura que estas en el cielo y desde allí me bendices en todo momento.

Margarita Rodríguez Madre este triunfo es para ti, por ser un pilar fundamental en toda mi carrera, gracias por todo tu apoyo, por esas palabras de aliento y motivación que siempre tuviste en los momentos difíciles; yo se que este logro te llena de alegría con amor te dedico este triunfo, le doy gracias a Dios por permitirme darte en vida esta satisfacción.

**A MI ESPOSO:** Por todo su amor y apoyo incondicional, gracias por tu paciencia, te amo.

**A MIS HIJOS:** Freddy Javier y Ximena Alejandra, con amor eterno que este logro sea un ejemplo.

Gracias Dios por darme dos hijos Maravillosos.

**A MIS HERMANOS:** Ingrid, Maritza, Ramiro y Oscar yo se que este logro los llena de orgullo y satisfacción gracias por su apoyo incondicional.

**A MIS AMIGOS:** Por todos esos momentos de preocupación y alegría por estar presentes en mi vida académica.

**A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA ESPECIALMENTE A LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN:**

Por crear en mí conciencia social y formarme como profesional.

**A LA FACULTAD DE INGENIERIA:**

Por permitirme realizar mí ejercicio profesional supervisado.

## RESUMEN

- Nombre del proyecto:** Estrategia de Comunicación Interna de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Autor:** Miriam Lorena Cuellar Rodríguez.
- Universidad:** Universidad de San Carlos de Guatemala, USAC.
- Unidad Académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación, ECC.

Se inició con un proceso de recopilación de datos. Análisis sistemático de la realidad para conocer la situación actual de la Facultad, así como los servicios que presta las relaciones con los públicos interno y externo.

Utilizando como métodos de investigación: Entrevistas, encuestas, grupos focales y observación sistemática.

Se elaboró un diagnóstico de comunicación interno, en los datos que arrojó el diagnóstico, evidenciando las debilidades de comunicación, la falta de identificación con la institución, el clima laboral debilitado y una imagen institucional en deterioro.

Además, se procedió a realizar una estrategia de comunicación interna, la cual consiste en tres fases:

- I. Identificación: Talleres de motivación y capacitación.
- II. Implementación: Implementación de materiales comunicacionales y fortalecimiento de los existentes.
- III. Convocatoria: Establecer relaciones con los medios.

El resultado de la estrategia presentada a las autoridades de la Facultad fue de aceptación, dando como inicio, establecer prioridades a ejecutarse según las necesidades inmediatas y presupuestarias de la Facultad.

# Índice

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.....	4
3.1.4	Organización Académica.....	7
3.1.5	Misión.....	8
3.1.6	Visión.....	8
3.1.7	Objetivos Institucionales.....	8
3.1.8	Público Objetivo.....	9
3.2	El Problema Comunicacional.....	9
3.3	Técnicas de Recolección.....	10
3.3.1	Observación.....	10
3.3.2	Documentación.....	10
3.3.3	Entrevistas a Profundidad.....	10
3.4	Grupos Focales.....	11
3.3.5	Encuestas.....	13
3.3.6	La muestra.....	13
3.3.7	Descripción de Resultados.....	14
3.4	Foda.....	14
3.5	Indicadores de Éxito.....	15
3.6	Necesidades de Comunicación.....	15
4.	Proyecto a Desarrollar.....	16
4.1	Descripción Técnica de la Estrategia del Proyecto.....	16
4.2	Objetivo General.....	17
4.3	Objetivos Específicos.....	17
4.4	Actividades que Operativizan la Estrategia.....	17
4.5	Financiamiento.....	19
4.6	Presupuesto.....	19
4.7	Beneficiarios o Grupo Objetivo.....	19
4.8	Recursos Humanos.....	20
4.9	Áreas Geográficas de Acción.....	20
4.10	Cronograma de Actividades.....	23
5	Informe de Ejecución.....	24
5.1	Informe de Ejecución.....	24
5.2	Elaboración de Cubos de notas.....	24
5.3	Rótulos de Vinil.....	24
5.4	Mantas Roll Ups.....	25
5.5	Spot de Radio.....	25
5.6	Presentaciones en Power Point.....	25
5.7	Pantalla Electrónica.....	25
5.8	Documental Institucional.....	26
5.9	Seminarios de Motivación y Talleres.....	26
5.10	Convocatoria de Medios.....	27
6.	Conclusiones.....	28
7.	Recomendaciones.....	29
8.	Análisis de Resultados.....	30
9.	Bibliografía.....	31
10.	Anexos.....	32
10.1	Organigrama de la Institución.....	32
10.2	Gráficas Estadísticas.....	33
10.3	Fotografías.....	39
10.4	Ejemplos de Materiales Ejecutados.....	40

## 1. INTRODUCCIÓN

La comunicación que actualmente aplican las instituciones con sus audiencias, se podría definir como comunicación que busca ser eficaz y que adquiere relevancia dentro de todo tipo de organización.

La comunicación institucional se considera hoy en día como un aspecto fundamental de cada empresa, pues es la encargada de crear una imagen donde los mensajes y la información que recibe el público, no sean perjudiciales y cumplan con los objetivos comunicacionales de la institución.

La comunicación es una actividad indispensable de toda institución, ya que fortalece las relaciones con los públicos internos, esto permite alcanzar las metas propuestas y elaborar planes cuyas propuestas apuntan a mejorar la identidad e imagen de la organización. (Véliz Montengro, 2005.)

Con el fin de conocer la situación actual en el ámbito de la comunicación y con el apoyo de las autoridades de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se consiguió la autorización necesaria para realizar un diagnóstico de comunicación y evaluar las necesidades comunicacionales de la Facultad y posteriormente realizar un estudio de comunicación institucional interno.

Con la inquietud de la Decanatura de la Facultad de Ingeniería de acoplar al público interno a toda actividad que tenga relación con dar a conocer la imagen de la institución y que estos conozcan las políticas institucionales y además fortalezca las relaciones interpersonales, el clima laboral y los canales de comunicación.

Este informe describe cómo las actividades comunicacionales a implementar, se realizan con una serie de pasos y secuencias que alimentan y fortalecen la investigación realizada a esta Facultad.

Antes de implementar un proyecto de comunicación, es preciso conocer la institución, misión, visión, valores, la demanda de comunicación, los canales que utilizan, el clima laboral y la documentación que utilizan para difundir información en diferentes formatos.

Para poner en marcha una investigación de comunicación interna, se hace necesario observar el entorno que rodea el ámbito de aplicación, definiendo los problemas, las necesidades, el apoyo que existe y observar cómo se produce el flujo de información.

## **2. JUSTIFICACION**

En una institución exitosa es imprescindible que exista una buena administración de la información interna y externa con sus colaboradores.

Cuando se pretende conocer una situación y las causas que la originaron o sus posibles consecuencias, es obvio que estamos pensando en hacer un diagnóstico.

El diagnóstico permitirá identificar las causas que motivaron el problema; para una institución que brinda servicios la comunicación con los clientes, juega un papel muy importante, así como las políticas administrativas que pueden afectar directa o indirectamente a los públicos interno y externo.

La comunicación interna desempeña un papel importante para alcanzar los objetivos y metas de la institución.

Para lograr que un empleado haga suyo los logros y las políticas de la institución debe sentirlos como suyos, para ello se hace necesario hacer una evaluación previa de la situación posteriormente implementar una estrategia que permita corregir errores o debilidades que dificulten el proceso de comunicación efectiva.

La justificación para llevar a cabo la presente investigación es tomada partiendo que la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es una Institución que forma a gran número de profesionales en diferentes especialidades, cuenta con un considerable crecimiento en diferentes ámbitos, al igual que se interrelaciona con diferentes públicos; se hace necesario la implementación de una estrategia de comunicación institucional interna para desarrollar con éxito las metas y objetivos propuestos por las autoridades.

Desarrollar una buena comunicación organizacional, representa las bases que establecerán formas de comunicación, perfiles profesionales que desarrollen la comunicación de manera efectiva y lograr así los objetivos que enriquezcan la imagen institucional.

La comunicación no se limita a los medios de difusión masiva, pensemos en la comunicación como un hecho que nos relaciona y nos agrupa.

Por otro lado, la comunicación no es exclusiva de los profesionales de la comunicación, también involucra a cada individuo que intervenga en los procesos, es más, la comunicación nos hace más humanos, hace que nos relacionemos entre sí.

### 3. DIAGNOSTICO

#### Facultad de Ingeniería Universidad de San Carlos de Guatemala

#### 3.1 Facultad de Ingeniería, USAC.

##### 3.1.1 Ubicación Geográfica:

Edificio T-4, Ciudad Universitaria, zona 12, Guatemala, C.A.

Escuela de Postgrado.

Edificio S-11 Primer Nivel, Ciudad Universitaria, zona 12.

Área de Estadística, Escuela de Ciencias.

Segundo nivel edificio T-1, Facultad de Ingeniería, Ciudad Universitaria, zona 12.

Coordinación Escuela de Ingeniería Civil

Guatemala Nivel cero Edificio T-3, Ciudad Universitaria, zona 12.

##### 3.1.2 Integración y Alianzas Estratégicas:

Desde el año 2005, la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ha propiciado el intercambio y la movilidad entre universidades a través de estudiantes, logrando cursar asignaturas o la realización de trabajos de graduación durante una estadía de seis meses. Período en el que el participante se involucra en otras formas de aprender, de culturizar y de convivir con estudiantes-profesores de universidades de un mismo nivel o nivel superior a la nuestra. Mencionando las siguientes universidades: Universidad de Puebla, México, Universidad de Cádiz, España, La CUJAE, Cuba y la Universidad de Taiwán. Y últimamente ha promovido el intercambio con Europa por medio de cursos cortos de licenciatura, posgrados y de cursos para el sector docente a través del programa ERASMUS MUNDUS. (Página web Facultad de Ingeniería, 2011).

- **Movilidad académica:** Los profesores e investigadores realizan estudios de posgrado, estancias y cursos cortos, talleres/seminarios/congresos, prácticas de laboratorio e investigaciones conjuntas en cualquier modalidad: (ínter semestral, cursos de vacaciones, año sabático, etc.)
- **Movilidad estudiantil:** Los estudiantes de licenciatura y posgrado pueden realizar estudios por períodos cortos, talleres/seminarios/congresos, proyectos de graduación y visitas académicas fuera de nuestra institución, los cuales serán reconocidos y validados como parte del incentivo a la internacionalización de nuestros estudios. (Página web Facultad de Ingeniería, 2011).

- **Movilidad económica:** Actualmente se gestiona la ratificación de los convenios con Corea e India, para actualización de laboratorios y donación de equipo para modernización de los laboratorios de cómputo.

#### Convenios de intercambio:

América del sur	Argentina		
Centro América	El Salvador		
Caribe	Cuba	Puerto Rico	
Europa	Alemania	España	Francia
Asia	Israel	Corea	Taiwán

(Página web Facultad de Ingeniería, 2011).

#### Convenios de Cooperación:

Cooperación	SOFEX	Ingeniería
Cooperación	ACONAPAG	Ingeniería
Cooperación	ARGOS	Ingeniería
Cooperación	AGEEXPORT	Ingeniería
Cooperación	AISEC	Ingeniería
Cooperación	UTPMG	Ingeniería
Colaboración	MARIPOSA, S. A.	Ingeniería

(Página web Facultad de Ingeniería, 2011).

#### 3.1.3 Origen e Historia:

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.

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, requiriendo que para obtener el título de Agrimensor, era necesario obtener el título de Bachiller en Filosofía, tener un año de práctica.

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. (Página web Facultad de Ingeniería, 2011).



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 Ing. Cayetano Batres del Castillo fue el primer Decano de la Facultad de Ingeniería, siendo sustituido dos años más tarde por el Ing. 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 anteriormente.

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 acontecimientos 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.

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 la 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.

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.

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, componían los conocimientos fundamentales para afrontar las necesidades de desarrollo en Guatemala. (Página web Facultad de Ingeniería, 2011).

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, 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 ésta labor.

Así también, en 1959 se creó el Centro de Investigaciones de Ingeniería, para fomentar y coordinar la investigación científica con la participación de varias instituciones públicas y privadas.

En el año 1965 se puso en funcionamiento el Centro de Cálculo Electrónico, dotado de computadoras y del equipo periférico necesario. Disponiendo para los catedráticos, investigadores y alumnos, los instrumentos necesarios para el estudio y aplicación de los métodos modernos de procesamiento de la información.

En 1966 se estableció en la Facultad de Ingeniería un primer programa regional (centroamericano) de estudios a nivel de posgrado, creándose la Escuela Regional de Ingeniería Sanitaria y la Maestría en Ingeniería Sanitaria. Estos estudios son reconocidos internacionalmente. 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. (Página web Facultad de Ingeniería, 2011).

En 1975 fueron creados los estudios de Posgrado 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 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.

En 1994 se creó la unidad académica de Servicio de Apoyo al Estudiante (SAE) y de Servicio de Apoyo al Profesor (SAP), llamada por sus siglas SAE-SAP, que tienen como fin prestar apoyo al estudiante por medio de la ejecución de programas de orientación y tutorías en el plano académico, administrativo y social para facilitar la labor docente y de investigación.

Finalmente, en 1995 se expande la cobertura académica de la Escuela de Posgrado 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. (ingenieria-usac.edu.gt, 2011).

A partir del primer semestre, 2007, se creó la carrera de Ingeniería Ambiental.

**DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA EN EL PERÍODO ACTUAL**  
Ing. Murphy Olympo Paiz Recinos (Decano actual)

### **3.1.4 Organización Académica**

La Facultad de Ingeniería está organizada en:

- Escuelas Facultativas
- Centros
- Departamentos y Unidades Académico-administrativas.

También integran la Facultad de Ingeniería:

- El Centro de Investigaciones de Ingeniería
- El Centro de Cálculo e Investigación Educativa
- La Biblioteca Ing. Mauricio Castillo C.
- La Unidad de Ejercicio Profesional Supervisado, EPS
- La Unidad de Servicio de Apoyo al Estudiante y de apoyo al profesor, SAE-SAP. (Página web Facultad de Ingeniería, 2011).

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. (Página web Facultad de Ingeniería, 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 nuestras sociedades, sean capaces de generar soluciones que se adapten a los desafíos del desarrollo sostenible y los retos del contexto global. (Página web Facultad de Ingeniería, 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 la Ingeniería, con sólidos conceptos científicos, tecnológicos, éticos y sociales, fundamentados en la investigación y promoción de procesos innovadores, orientados hacia la excelencia profesional. (Página web Facultad de Ingeniería, 2011).

### **3.1.7 Objetivos Institucionales:**

- Formar, adecuadamente, los recursos humanos dentro del área técnico-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 formación básica que le sirva de fundamento para cualquier especialización técnico-científica, como el conocimiento sobre tecnologías aplicadas al medio.
- Proveer 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 el arte de utilizar las propiedades de la materia y las fuentes de energía, para el dominio de la naturaleza.
- Aportar al estudiante la experiencia práctica de las situaciones problemáticas que encontrará en el ejercicio de su profesión. (Página web Facultad de Ingeniería, 2011).
- Capacitar a los profesionales para su autoeducación, una vez egresen de las aulas.

- Utilizar métodos de enseñanza-aprendizaje que estén en equilibrio 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 solo con el fin de conocer mejor sus necesidades, sino para desarrollar una colaboración de mutuo beneficio. (Página web Facultad de Ingeniería, 2011).

### **3.1.8 Público Objetivo:**

Personal docente y administrativo de la Facultad de Ingeniería y los estudiantes de las distintas carreras de la Facultad.

### **3.2 El Problema Comunicacional:**

De acuerdo a los resultados obtenidos con cada uno de los métodos de investigación utilizados, después de una observación técnica y sistemática del ambiente dentro de la Facultad, se pueden dar las siguientes observaciones:

- El proceso de intercambio de información fluye de manera formal, el cual se da de manera descendente, sigue los caminos dictados por la dirección con base a su estructura organizacional.
- Personal docente y administrativo poco motivado y colaborador.
- Clima laboral debilitado.
- Departamento de comunicación poco reconocido dentro de la Facultad.
- Departamento de comunicación se involucra poco dentro de las actividades de relevancia dentro y fuera de la Facultad.
- Sistemas de comunicación actuales poco eficientes, puesto que no siempre alcanzan los objetivos esperados.

### **3.3 Técnicas de Recolección:**

Se realizó una serie de reuniones con las autoridades de la Facultad para intercambio de información, se analizaron los materiales de comunicación existentes, se realizaron entrevistas a profundidad, grupos focales, encuestas y observación sistemática.

#### **3.3.1 Observación:**

La observación como fenómeno natural, común generalizado, puede convertirse en una herramienta de investigación social y en una técnica científica de recoger información. (Villagrán, 2001).

Para una primera aproximación a la realidad, se observaron los ambientes y el clima laboral de la Facultad de Ingeniería, la relación entre los departamentos, la cartelera en los edificios para información general, se encuentran en cada oficina administrativa la misión y visión poco deteriorada y poco visible y los valores de la facultad se encontraron en cuadros en un corredor cerca de la Biblioteca.

Cuenta con varios edificios que se utilizan para impartir cátedras y oficinas administrativas, los corredores son estrechos, áreas de jardín en algunos edificios, servicios sanitarios adecuados, servicio de fotocopiadoras, cafetería, varios parqueos debidamente señalizados con normas de uso de seguridad industrial, un auditorio y varios laboratorios para las diferentes especialidades que se imparten dentro de la Facultad.

### **3.3.2 Documentación:**

A continuación se detalla información recopilada para avalar el presente proyecto de investigación, correspondiente al tema de comunicación interna en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Información impresa:

- Mantas con mensajes de motivación; también se mencionan los valores de la Facultad.
- Vallas donde se dan a conocer los trabajos y los logros realizados.
- Folders que se proporcionan al estudiante de primer ingreso con información de las distintas Ingenierías que se imparten en la Facultad.
- Memoria de labores donde se mencionan todas las actividades relevantes que se tuvieron durante el año.
- Afiches donde se da a conocer al estudiante las distintas actividades de interés científico y académico.
- Memorándum que se utiliza para comunicar al personal las distintas disposiciones y acciones a tomar en cuenta.
- Portal de Internet donde se encuentra toda la información reciente e histórica de la Facultad.

### **3.3.3 Entrevistas a Profundidad:**

Se realizaron entrevistas a profundidad a los Ingenieros: Murphy Olympo Paiz Recinos, Decano actual de la Facultad de Ingeniería, Miriam Rubio Coordinadora de SAE/SAP, Alfonso García Guerra Jefe de Sección Química Industrial, Pablo Cristian de León Coordinador de Centro de Investigación.

### **Estas fueron sus opiniones:**

- La importancia de una estrategia para hacer más efectiva la comunicación dentro de la Facultad, haciendo de la comunicación una estructura básica para hacer más eficientes los procesos actuales, obteniendo mejores resultados y así tener una proyección de imagen institucional.
- Tener una medición de cuánto y cómo se están utilizando los medios actuales de comunicación para validar el uso y el alcance obtenido con ellos.
- Que los empleados se identifiquen con la misión y la visión de la Facultad para tener una mejor visión de hacia dónde se dirigen los objetivos de la Facultad.
- Mejorar el clima laboral de la Facultad, que juega un papel importante para el mejor desempeño de las labores.
- Dar a conocer los eventos que se organizan, dirigen y ejecutan dentro de la Facultad con el fin de que se involucren y se identifiquen con dichos eventos.
- Que el personal conozca los logros obtenidos y se identifique con ellos de manera que puedan usarse en beneficio de todos.
- Según su consideración, existe poca medición de los medios de comunicación utilizados actualmente para comprobar su efectividad.

### **3.3.4 Grupos Focales:**

Como parte de los métodos de investigación a continuación se detalla el sondeo realizado al grupo focal.

El grupo focal se realizó con personal administrativo, directores de área y docentes de la Facultad. Respondieron al cuestionario de preguntas basado en la Imagen Institucional, Clima laboral y comunicación interna. Se realizó el cuestionario a dos grupos de 10 personas. Se buscó que no fueran entrevistadas ni encuestadas para obtener otra unidad de muestra participativa de la investigación.

El grupo focal se realizó de forma ordenada y dirigida en un proceso de interacción y discusión, la temática tuvo un orden de discusión por tema donde los participantes pudieron expresar sus opiniones y experiencias de forma amplia. Contestando además un cuestionario de 4 preguntas.

El propósito de la técnica de grupos focales en la investigación es lograr una información asociada a conocimientos, actitudes, sentimientos, creencias y experiencias que no serían posibles de obtener, con suficiente profundidad mediante otras técnicas tradicionales tales como la observación, la entrevista personal o la encuesta.



Las repuestas a las preguntas abiertas nos llevan a un problema de comunicación interna, un clima laboral con reserva, poco participativo, poca identificación del personal con la institución.

Preguntas de cuestionario:

Pregunta No. 1

OPCIÓN DE RESPUESTA	¿Cómo considera que se encuentra la imagen interna de la Facultad?
Buena	7
Mala	3
Regular	10
	varios motivos
	Falta de efectividad en las cosas que hacen
¿Por qué? Positivo	
	Por las instalaciones y proyectos
	Por las acreditaciones
	Por las actividades que organiza
	Por nuevos conocimientos tecnológicos

Pregunta No. 2

OPCIÓN DE RESPUESTA	¿Considera que los medios y las formas de comunicaciones que se utilizan actualmente son efectivos?
Sí	8
No	12
¿Por qué?	Existen muchas personas que no tiene acceso al internet
	Falta de comunicación
	Falta de interés
	Poca comunicación entre las autoridades

Pregunta No. 3

OPCIÓN DE RESPUESTA	¿Como considera que se encuentran las relaciones interpersonales entre los empleados de la Facultad?
Buena	5
Mala	5
Regular	10
¿Por qué?	Discriminación sexual
	Mala atención al estudiante

	Falta de relaciones interpersonales
	Poco trabajo en equipo
	Mucha rivalidad
	Falta de comunicación

Pregunta No. 4

OPCIÓN DE RESPUESTA	¿Considera que el personal docente y administrativo debe Identificarse?
Sí	15
No	5
¿Cómo?	
Gafete	16
Uniforme	4
Otros	0

**Los resultados del cuestionario fueron los siguientes:**

Los problemas que se detectaron son: Deterioro de la imagen interna de la Facultad, existe ruido en los sistemas actuales de comunicación, clima laboral deteriorado y personal poco participativo.

**3.3.5 Encuestas:**

En esta fase se detallan los resultados de once preguntas, de doscientas setenta y seis encuestas realizadas en la Facultad de Ingeniería de La Universidad de San Carlos de Guatemala. Las encuestas se realizaron a personal operativo, administrativo, mandos medios y mandos altos tomando una muestra significativa de cada departamento, de forma aleatoria.

**3.3.6 La muestra:**

Total del universo de 600 trabajadores
Nivel de confianza de 95%
Margen de error de 5%
Proporción esperada a la pérdida 15%
Tamaño de muestra ajustada a la pérdida 276

### 3.3.7 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

#### Los resultados de las encuestas fueron los siguientes:

El personal no está identificado con la institución, no conoce la misión y la visión, los sistemas de información no son efectivos en su totalidad, la información no está actualizada, no existe un procedimiento a seguir para dar a conocer las actividades de la institución.

Las personas no saben quién es la persona encargada de comunicar las actividades relevantes, el clima laboral en deterioro, consideran que el personal docente tiene que estar debidamente identificado con gafetes o uniforme, no conocen los convenios que existen con otros países, el 46 % de las personas encuestadas no recibieron inducción de su puesto de trabajo a su ingreso a la Facultad.

#### 3.4 Foda:

<p><b>Fortalezas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuenta con un plan operativo definido con miras hacia el futuro.</li><li>• Estructura académica en crecimiento.</li><li>• Iniciativas de mejorar la comunicación a nivel Facultad.</li><li>• La ubicación geográfica reconocida con ampliación y mejoras.</li><li>• Iniciativas de constante capacitación del personal docente y administrativo.</li><li>• Satisfacción de graduar profesionales capaces y competitivos para el mercado laboral.</li><li>• Acreditaciones y alianzas estratégicas internacionales para preparar profesionales.</li></ul>	<p><b>Oportunidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nuevas acreditaciones para las distintas carreras.</li><li>• Expansión a nuevos mercados laborales y profesionales.</li><li>• Desarrollo de nuevas alianzas estratégicas y acreditaciones.</li><li>• Desarrollo experimental científico.</li><li>• Ampliación de los laboratorios de cómputo.</li><li>• Expansión de los cursos educativos fuera de la Facultad.</li><li>• Reconocimiento interno y externo de logros y mejoras.</li><li>• Creación de nuevas oportunidades laborales y de especialización dentro de la Facultad.</li><li>• Tener una buena relación con los públicos internos y externos.</li></ul>
--	---

<p><b>Debilidades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una estructura organizacional de comunicación no definida.</li> <li>• Inadecuado clima organizacional.</li> <li>• Insatisfacción estructural en los públicos internos.</li> <li>• Deterioro de las relaciones internas y el clima laboral.</li> <li>• Poca disposición del personal para recibir capacitaciones.</li> <li>• Los empleados no tiene funciones definidas.</li> <li>• Centralización en la toma de decisiones.</li> <li>• Canales de comunicación poco actualizados.</li> </ul>	<p><b>Amenazas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos políticos (cambios de autoridades). Que no se le dé seguimiento a los proyectos.</li> <li>• Aspectos ambientales que deterioren las instalaciones y el equipo.</li> <li>• Resistencia al cambio por parte de los empleados.</li> <li>• No tener suficiente capacidad para cubrir la demanda estudiantil.</li> <li>• Económicamente, no contar con el presupuesto necesario para ejecutar los proyectos.</li> </ul>
--	--

### 3.5 Indicadores de Éxito:

El proyecto de comunicación a futuro cuenta con el apoyo de las autoridades de la Facultad de Ingeniería quien se interesa por mejorar la comunicación interna de la Facultad, el clima laboral y organizacional. Por lo que a continuación se detalla la guía de adquisiciones que beneficia el presente proyecto:

- Autorización del Decano de la Facultad de Ingeniería, para la realización del proyecto.
- Buena disposición en invertir en el proyecto.
- Apoyo logístico y académico en pro de las mejoras.
- Proporcionar material informativo para facilitar el conocimiento de la estructura organizacional de la Facultad.
- Ingreso a las actividades e instalaciones de la Facultad.

### 3.6 Necesidades de Comunicación:

- Elaboración de un manual de procedimientos para determinar las funciones de cada uno de los puestos del departamento de comunicación de la Facultad.
- Definir perfiles de los puestos en el departamento de Comunicación.
- Definir la misión y la visión del departamento de Comunicación.

## 4. PROYECTO A DESARROLLAR

### Estrategia de Comunicación Interna para la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala

#### 4.1 Descripción Técnica de la Estrategia del Proyecto:

La comunicación cumple una serie de funciones dentro de la institución. Algunas de ellas son: Proporcionar información de procesos internos, facilitar funciones de mando, toma de decisiones, solución de problemas, diagnóstico de la realidad.

Es una herramienta eficaz para fortalecer el adiestramiento del personal, la orientación para la realización de trabajo en equipo, apoyo en la solución de conflictos y las sugerencia de ideas para mejorar la calidad de servicio.

De una buena comunicación se deriva la imagen institucional que podamos proyectar a los distintos públicos.

De acuerdo al diagnóstico realizado en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se estableció que existe debilidad en algunas áreas:

- Una de ellas es la comunicación existente entre personal administrativo y autoridades.
- Existencia de ruidos en la realización de actividades de tipo comunicacional que dan lugar a acciones positivas o negativas.
- Débil identificación del personal con los objetivos de la institución.

Tomando como base estos problemas detectados, la estrategia está encaminada a estructurar y fortalecer la comunicación interna de la Facultad, el clima laboral y la identificación institucional.

Para desarrollar esta estrategia se proponen tres fases:

#### Fase I

**Motivación e Identificación:** En esta fase se pretende motivar al personal de la facultad para que se sienta identificado con la institución permitiendo tomar la dirección y encaminar a los empleados a los objetivos propios de la Facultad.

## **Fase II:**

**Implementación:** En esta fase procedemos a implementar materiales comunicacionales a fortalecer los existentes, con el objetivo de encaminar la estrategia, a mejorar la imagen institucional y la comunicación interna.

## **Fase III:**

**Convocatoria:** Concluidas las fases anteriores se dará inicio a establecer relaciones con los medios de comunicación para tener presencia en el exterior y dar a conocer los alcances y los logros obtenidos de la Facultad.

### **4.2 Objetivo General:**

Mejorar la comprensión de los elementos básicos de la comunicación, creando el ambiente propicio para un sistema de comunicación efectivo, que permita cambiar acciones humanas negativas en positivas proyectando la imagen institucional interna de una forma organizada.

### **4.3 Objetivos Específicos:**

- Fortalecer el clima laboral con el personal para que pueda crearse el ambiente propicio de una comunicación efectiva y organizada.
- Fortalecer los procesos de comunicación internos para que la comunicación cumpla las funciones requeridas por las autoridades.
- Fortalecer el departamento de comunicación creando procesos y perfiles que le permitan estar identificado por los empleados y asistir a las necesidades de comunicación requeridas en la Facultad.
- Establecer una buena comunicación con los medios masivos para poder proyectar los logros y objetivos alcanzados en la Facultad.
- Lograr cambiar prácticas, hábitos y costumbres del personal de una forma positiva para establecer una buena relación entre departamentos y jefaturas de la Facultad.
- Atención a públicos, crear una buena imagen institucional que sea reconocida por los diferentes públicos de una forma positiva.
- Generar sentido de pertenencia con los empleados, para que se sientan identificados con la institución.

#### **4.4 Actividades que Operativizan la Estrategia:**

Los productos y actividades a utilizar para el fortalecimiento de la comunicación interna de la Facultad de Ingeniería son los siguientes:

##### **Productos Impresos:**

- Calendario Rotafoliar de escritorio como parte de la etapa de identificación con la institución. Este calendario contendrá la misión y la visión de la Facultad así como los Valores y mensajes de motivación en cada mes del año.
- Cubos para notas, conteniendo los valores de la facultad en cada hoja.
- Rótulos de Vinil de una forma elegante y manteniendo la línea estética de la imagen de la Facultad que queremos proyectar en cada departamento, deberá ir la misión y la visión de forma visible y legible.
- Papelería de la Facultad, diseño de la papelería, hojas, sobres, tarjetas, diplomas, carpetas etc. Para mantener una sola línea de diseño y proyectar una sola imagen.
- Mantas Roll ups, en puntos estratégicos para dar a conocer las distintas unidades dentro de la Facultad.
- Gafetes para identificar para todo el personal de la Facultad.

##### **Productos de Audio:**

- Spots de radio para divulgar de una forma dinámica y creativa la misión, visión y valores, así como los cursos libres y eventos que organiza la Facultad.

##### **Productos de Video:**

- Reportajes Institucional de la Facultad de Ingeniería con el fin de tener material para proyectarse al exterior.

##### **Productos Multimedia:**

- Presentaciones Power Point. Crear presentaciones para dar a conocer los procesos de comunicación dentro de la Facultad.
- Páginas Web. Diseño de página para la unidad de SAE/SAP de la Facultad.
- Pantalla electrónica para los laboratorios de cómputo.

##### **Talleres y Capacitaciones:**

- Conferencias, seminarios, talleres interactivos, para el personal de la Facultad, con el fin de proveer instrumentos que aseguren el mejoramiento del desempeño individual, para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores de la Facultad, elevando así el desempeño organizacional.



## Relaciones Públicas:

- Conferencias de prensa, presentaciones institucionales a posibles organismos financieristas. Lograr que determinados medios de comunicación publiquen notas relacionadas con la institución.

## 4.5 Financiamiento:

- El financiamiento de la estrategia de comunicación será proporcionada por la Decanatura de la Facultad de Ingeniería.

## 4.6 Presupuesto:

Producto	Cantidad	Precio	Alcance
Calendario Rota foliar	625	Q.9,375.00	600 Empleados
Rótulos de Vinil	50	Q.3,500.00	25 Oficinas
Cubos de Notas	600	Q.7,000.00	600 Empleados
Papelería	1,500	Q.2,000.00	25 Oficinas Administrativas de la Facultad de Ingeniería.
Mantas Roll ups.	10	Q.3,500.00	600 Empleados 13,000 Estudiantes
Spot de Radio	1	Q.2,500.00	600 Empleados 13,000 Estudiantes 3, 000 Visitantes de la Facultad
Presentación de Power Point	1	Q.500.00	600 Empleados.
Producción de documental	1	Q.3.000.00	+ 50,000 Personas
Pantalla Electrónica	1	Q.500.00	+ 13,000 Usuarios
Seminarios	6	Q.51,000.00	600 Empleados
Conferencias	2	Q.3,000.00	600 Empleados
Conferencias de Prensa	1	Q.5,000.00	Dependerá de los medios que se utilicen.
Cobertura de Eventos por los medios	3 al Año.	Q.25,000.00	Dependerá de los medios que se utilicen.

#### 4.7 Beneficiarios o Grupo Objetivo:

- Decanatura
- Junta Directiva
- Coordinadores
- Colaboradores
- Se beneficiará a 600 empleados, 13,000 estudiantes y más de 5,000 usuarios de los laboratorios y salones de la Facultad.

#### 4.8 Recursos Humanos:

Para llevar a cabo este proyecto es indispensable contar con el apoyo del recurso humano, que a continuación se menciona:

- **Decano de la Facultad:** Quien dará las autorizaciones necesarias para llevar a cabo el proyecto y de asignar los recursos necesarios para ejecutar la estrategia.
- **Apoyo Administrativo:** Será necesario contar con el apoyo del personal administrativo de la Facultad para facilitar la captación de información.
- **Directores de Área:** Para desarrollar con éxito las capacitaciones, talleres y seminarios.
- **Coordinación de Divulgación:** Es necesario contar con el apoyo de la coordinación de Divulgación para que faciliten información, equipo técnico y uso de la radio de la Facultad.

#### 4.9 Áreas Geográficas de Acción:

- El área geográfica donde se desarrollará dicha estrategia será en las instalaciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Actividad o Producto Comunicacional	Objetivo Específico	Presupuesto	Recurso Humano	Área Geográfica de Impacto	Beneficiarios	Fecha de Ejecución
<b>Calendario Rota foliar.</b>	Tener presente la Misión, Visión Valores, los doce meses del año así como mensajes de motivación.	Q.9,375.00	Contratación de un diseñador Freelance.	Facultad de Ingeniería de La Universidad de San Carlos de Guatemala.	600 Empleados.	Primera semana de Noviembre 2011.
<b>Cubos de Notas</b>	Reforzar los Valores de la Facultad en cada hoja.	Q.7,000.00	Contratación de un diseñador Freelance.	Facultad de Ingeniería de La Universidad de San Carlos de Guatemala.	600 Empleados.	Primera semana de octubre de 2011
<b>Rótulos de Vinil.</b>	Que todas las oficinas de la	Q.3,500.00	Personal operativo para	Oficinas de la Facultad de	600 Empleados.	Segunda semana de

	Facultad cuenten con la Misión y la Visión.		la instalación en cada oficina.	Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.		Agosto de 2011.
<b>Papelería de la Facultad.</b>	Mejorar la imagen de la Facultad. Unificar la línea de diseño.	Q.2,000.00	Contratación de un diseñador Freelance.	Oficinas de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	600 Empleados.	Primera semana de Septiembre 2011.
<b>Mantas Roll ups.</b>	Informar a los públicos internos y externos de los cursos libres, laboratorios y salones.	Q.3,500.00	Contratación de un diseñador Freelance.	Puntos estratégicos de las instalaciones de la Facultad de Ingeniería.	600 Empleados, 13,000 Estudiantes y + de 5,000 Usuarios externos.	Primera semana de Septiembre 2011.
<b>Spot de Radio</b>	Dar a conocer de una forma dinámica y creativa los objetivos, misión visión y valores de la Facultad.	Q.2,500.00	Contratación de un estudio de radio para su producción.	Radio local de la Facultad de Ingeniería.	600 Empleados 13,000 Estudiantes.	Segunda semana de Septiembre 2011.
<b>Presentación Power point</b>	Para dar a conocer los procesos de comunicación.	Q.500.00.00	Apoyo de SAE/SAP.	Facultad de Ingeniería de Universidad de San Carlos de Guatemala.	600 Empleados 13,000 estudiantes.	Segunda semana de Octubre 2011.
<b>Página Web SAE/SAP.</b>	Diseño de página Web Para servicio de apoyo al estudiante, servicio de apoyo al profesor.	Q.1,500.00	Contratación de un diseñador Freelance.	Portal de internet Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	+ De 13,000 Usuarios.	Primera Semana de Septiembre 2011.
<b>Pantalla Electrónica.</b>	Diseño de la pantalla electrónica de los laboratorios de computo, con la nueva imagen institucional.	Q.500.00	Contratación de un diseñador Freelance.	Laboratorios de cómputo de la Facultad de Ingeniería	+ De 13,000 Usuarios.	Segunda Semana de Agosto 2011.
<b>Documental Institucional.</b>	Tener un material con toda la información de la Facultad para proyección externa e interna.	Q.3,000.00	Contratación de Estudio Profesional de Edición y Grabación de Video.	Todos los edificios de la Facultad de Ingeniería.		Cuarta Semana de Septiembre 2011.
<b>Seminarios: Combatiendo el virus de la actitud.</b>	De motivación para mejorar el clima laboral en la Facultad. Cambio de Acciones Negativas a Positivas.	Q. 8,500.00	Contratación de un especialista en tema cultural, organización y clima laboral.	Iglú de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	600 Empleados.	Cuarta Semana de Agosto 2011.
<b>Seminario:</b>	Crear equipos de	Q. 8,500.00	Contratación	Iglú de la	600	Primera

<b>Felicidad en el trabajo.</b>	alto rendimiento.		de un especialista en tema cultura comunicación institucional.	Universidad de San Carlos de Guatemala.	Empleados.	semana de Septiembre.
<b>Seminario: Trabajo en Equipo.</b>	Creación del clima laboral.	Q. 8,500.00	Contratación de un especialista en tema cultura comunicación institucional.	Iglú de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	600 Empleados.	Segunda Semana de Septiembre.
<b>Seminario: Sudando la Camiseta.</b>	Fortalecer el compromiso con la institución.	Q. 8,500.00	Contratación de un especialista en tema cultura comunicación institucional.	Iglú de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	600 Empleados.	Tercera Sema de Septiembre
<b>Seminario: La Vaca, Cómo Vencer la Mediocridad?</b>	Una Vida Libre de excusas, generar un servicio excelente.	Q. 8,500.00	Contratación de un especialista en tema cultura comunicación institucional.	Iglú de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	600 Empleados.	Cuarta Sema de Septiembre
<b>Seminario: Amor al Trabajo.</b>	Aprender a elegir mi actitud independientemente del trabajo que le toca.	Q. 8,500.00	Contratación de un especialista en tema cultura comunicación institucional.	Iglú de la Universidad de San Carlos de Guatemala.	600 Empleados.	Primera sema de Octubre
<b>Convocatoria de medios de comunicación</b>	Establecer relaciones con los medios de comunicación para proyección de la imagen de la Facultad, dar a conocer los alcances y logros obtenidos.	Q.5,000.00	Contratación de servicio de Catering para almuerzo con los medios.	Auditorium de la Facultad de Ingeniería.	Convocatoria a 12 medios de comunicación del país.	Primera semana de Octubre.

#### 4.10 Cronograma de actividades:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Actividad o Producto</b>																
1. Seminario Combatiendo el Virus de la Actitud.				X												
2. Seminario Felicidad en el Trabajo.					X											
3. Seminario Trabajo en Equipo.						X										
4. Seminario Sudando la Camiseta.							X									
5. Seminario Cómo Vencer la Mediocridad.								X								
6. Seminario Amor al Trabajo.									X							
7. Presentación Power Point.										X						
8. Página Web SAE/SAP.					X											
9. Pantalla Electrónica.		X														
10. Documental Institucional.								X								
11. Calendario Rota Foliar.													X			
12. Cubos de Notas.									X							
13. Rótulos de Vinil.		X														
14. Papelería de la Facultad.					X											
15. Mantas Roll ups.					X											
16. Convocatoria de medios de comunicación.													X			

## 5. INFORME DE EJECUCION

### 5.1 Elaboración de Calendario Rota foliar personal (ver anexos)

5.1.1 **Objetivo:** Tener presente la Misión, Visión y mensajes de motivación.

5.1.2 **Público Objetivo:** Personal docente y administrativo de la Facultad de Ingeniería.

5.1.3 **Medio Utilizado:** Impreso.

5.1.4 **Área Geográfica de Impacto:** Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

5.1.5 **Presupuesto:** Q.9, 375.00

### 5.2 Elaboración de Cubos de Notas (ver anexos)

5.2.1 **Objetivo:** Reforzar los valores de la Facultad en el uso de las notas internas.

5.2.2 **Público Objetivo:** Personal docente y administrativo de la Facultad de Ingeniería.

5.2.3 **Medio Utilizado:** Impreso.

5.2.3 **Área Geográfica de Impacto:** Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

5.2.4 **Presupuesto:** Q.7, 000.00

### 5.3 Rótulos de Vinil (ver anexos)

5.3.1 **Objetivo:** Tener en todas las oficinas de la Facultad, en un lugar visible, la Misión y la Visión.

5.3.2 **Público Objetivo:** Personal docente y administrativo de la Facultad de Ingeniería.

5.3.3 **Medio Utilizado:** Impreso.

5.3.4 **Área Geográfica de Impacto:** Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

5.3.4 **Presupuesto:** Q.3, 500.00

#### **5.4 Mantas Roll ups (ver anexos)**

**5.4.1 Objetivo:** Informar de los cursos libres, laboratorios y salones.

**5.4.2 Público Objetivo:** Estudiantes, Público interno y externo que visita la Facultad.

**5.4.3 Medio Utilizado:** Impreso.

**5.4.4 Área Geográfica de Impacto:** Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

**5.4.5 Presupuesto:** Q.3, 500.00

#### **5.5 Spot de Radio.**

**5.5.1 Objetivo:** Dar a conocer de una forma dinámica y creativa la Misión, la Visión y los objetivos de la Facultad.

**5.5.2 Público Objetivo:** Estudiantes, Público interno y externo que visita la Facultad.

**5.5.3 Medio Utilizado:** Audio.

**5.5.4 Área Geográfica de Impacto:** Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

**5.5.5 Presupuesto:** Q.2,500.00

#### **5.6 Presentaciones en PowerPoint.**

**5.6.1 Objetivo:** Dar a conocer los procesos de comunicación que existen en la Facultad.

**5.6.2 Público Objetivo:** Personal docente y administrativo de la Facultad.

**5.6.3 Medio Utilizado:** Audio Visual.

**5.6.4 Área Geográfica de Impacto:** Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

**5.6.5 Presupuesto:** Q. 500.00

#### **5.7 Pantalla Electrónica (ver anexos)**

**5.7.1 Objetivo:** Que los laboratorios de la Facultad tengan una sola imagen institucional.



**5.7.2 Público Objetivo:** Estudiantes, Público interno y externo que hace uso de los laboratorios de la Facultad.

**5.7.3 Medio Utilizado:** Electrónico.

**5.7.4 Área Geográfica de Impacto:** Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

**5.7.5 Presupuesto:** Q. 500.00

## **5.8 Documental Institucional.**

**5.8.1 Objetivo:** Contar con un material que tenga toda la información necesaria de la Facultad.

**5.8.2 Público Objetivo:** Instituciones y Medios de Comunicación.

**5.8.3 Medio Utilizado:** Audio Visual.

**5.8.4 Área Geográfica de Impacto:** Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

**5.8.5 Presupuesto:** Q. 3,000.00

## **5.9 Seminarios de Motivación y Talleres (ver anexos)**

**5.9.1 Objetivo:** Propiciar el clima laboral idóneo para desarrollar equipos de trabajo de alto rendimiento, que se sientan identificados y comprometidos con la Facultad.

**5.9.2 Público Objetivo:** Personal docente y administrativo de la Facultad.

**5.9.3 Medio Utilizado:** Cátedra.

**5.9.4 Área Geográfica de Impacto:** Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

**5.9.5 Presupuesto:** Q. 51,000.00

## **5.10 Convocatoria con los Medios de Comunicación.**

**5.10.1 Objetivo:** Establecer relaciones con los medios de comunicación.

**5.10.2 Público Objetivo:** Público interno y externo de la Facultad.

**5.10.3 Medio Utilizado:** Convocatoria.

**5.10.4 Área Geográfica de Impacto:** Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

**5.10.5 Presupuesto: Q. 5,000.00**

**5.11 Programación y Calendarización.**

No.	Actividades	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
1	Observación en las instalaciones. Análisis cuantitativo y cualitativo.	X							
2	Estructura de Diagnóstico.	X							
3	Entrevistas a profundidad, Grupos Focales. Encuestas.		X	X					
4	Elaboración de diagnóstico de comunicación.				X				
5	Elaboración de estrategia de comunicación en base a diagnóstico realizado.					X	X		
6	Diseño de tarjetas de presentación.						X		
7	Diseño de trifoliar.								
8	Diseño de presentación Power Point.						X		
9	Diseño de descansa pantalla.								
10	Convocatoria de Medios Visita de delegación Coreana a la Facultad de Ingeniería.						X		
11	Cotización de productos.					X	X		
12	Presentación de estrategia a las autoridades de la Facultad.							X	
13	Elaboración de Informe de Estrategia.							X	X

## 6. CONCLUSIONES

- Se estableció que la comunicación en la Facultad de Ingeniería debe direccionarse mediante un departamento o unidad de comunicación, responsable de llevar a cabo los procesos y técnicas que conllevan su aplicación, proporcionando los medios y recursos adecuados en la Facultad de Ingeniería.
- Definiendo las funciones y el perfil del departamento de comunicación se creará una línea de comunicación directa con los públicos interno y externo.
- La comunicación como acción de persuasión, es una de las principales herramientas que tiene la Facultad para obtener resultados, en todo proceso se debe buscar la comunicación efectiva.
- La comunicación interna es un proceso basado en el desarrollo efectivo, que hace de la comunicación una estructura básica, para proyectar una buena imagen institucional, no debe entenderse como un proceso en una sola dirección, debe verse como un proceso que necesita retroalimentación con el fin de satisfacer las necesidades y los objetivos de la Facultad. También debe funcionar como una llamada de atención para resolver posibles conflictos, lo que permitirá que se resuelvan a tiempo.
- Se elaboró una estrategia interna de comunicación con el fin de crear un sentido de identidad de los empleados hacia la Facultad de Ingeniería, tratando cultura organizacional y el clima laboral.

## **7. RECOMENDACIONES**

- Definir perfiles de puestos y procesos para el departamento de comunicación y divulgación.
- Mejorar los procesos de comunicación dentro de la Facultad.
- Establecer relaciones con los medios de comunicación.
- Elaboración de productos comunicacionales para hacer efectiva la estrategia.
- Implementar talleres y seminarios, para tratar cultura organizacional y clima laboral.
- La comunicación debe ser tratada como parte de la estrategia de la facultad.
- Establecer sistemas de seguimiento y control de los procesos de comunicación.
- Definir políticas institucionales de comunicación.

## **8. ANALISIS DE RESULTADOS**

El presente trabajo fue entregado y presentado a las autoridades de la Facultad de Ingeniería, a quien se le describió paso a paso las etapas de la investigación que dieron bases para la elaboración a una estrategia de comunicación interna.

Actualmente la comunicación fluye de manera poco efectiva dentro de la Facultad, es necesario que las autoridades conciban la comunicación como un componente efectivo dentro de la institución.

La comunicación interna se presenta como una herramienta para mejorar los procesos, en el flujo de información y para mejorar los aspectos que resulten negativos para los intereses de la Facultad, es decir, que de alguna manera límite o no favorezcan los logros de los objetivos estratégicos.

Lo que se pretende demostrar con este trabajo es que la comunicación debe ser tratada como parte de la estrategia de la Facultad, formar parte de los análisis desde un inicio y debe ser concebida como un componente del sistema.

Desarrollarse desde los primeros pasos del proceso estratégico, los primeros pasos de este proceso es la actualización de la Misión y la Visión para proyectar quiénes somos, hacia dónde vamos. Debe comunicarse de manera clara y efectiva ese propósito.

Es de vital importancia mejorar el clima laboral, las relaciones con los públicos interno y externo.

## 9. BIBLIOGRAFIA

Facultad de Ingeniería. (12 de mayo de 2011)  
[ingenieriausac.edu.gt:https://www.ingenieriausac.edu.gt/](https://www.ingenieriausac.edu.gt/)

Cerezo Ruiz, A. (1977). *Estadística descriptiva e introducción al análisis*. Guatemala: Universitaria.

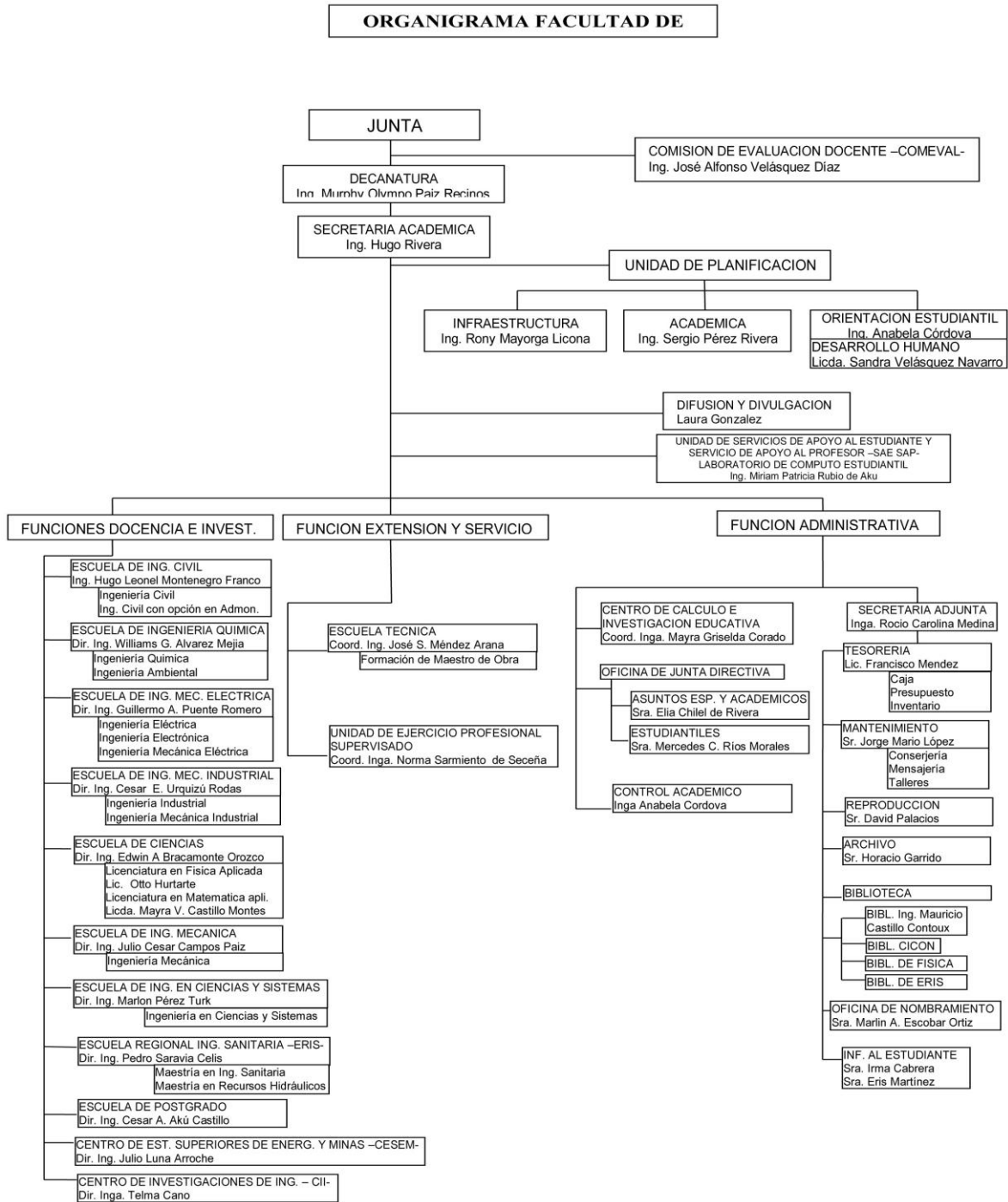
Facultad de Ingeniería. (9 de mayo de 2011)  
<https://www.ingenieriausac.edu.gt/nosotros.php>.

Véliz Montengro. (2005.). *Comunicación Organizacional cambio de mirada en las organizaciones*:Ecuador No. 90: Revista Chaquis.

Villagrán, C. (2001). *Manual de Capacitación*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

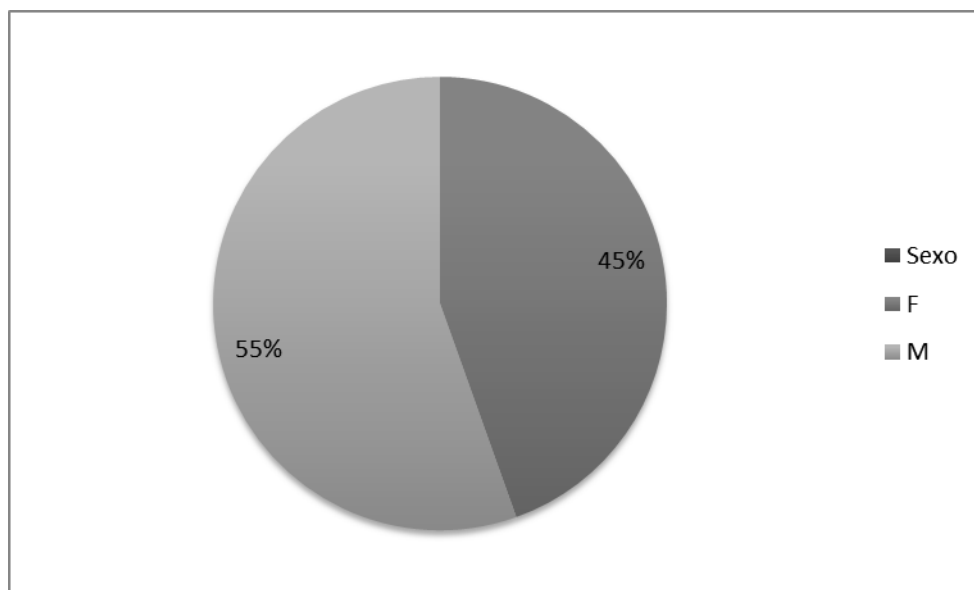
## 10. ANEXOS

### 10.1 Organigrama:



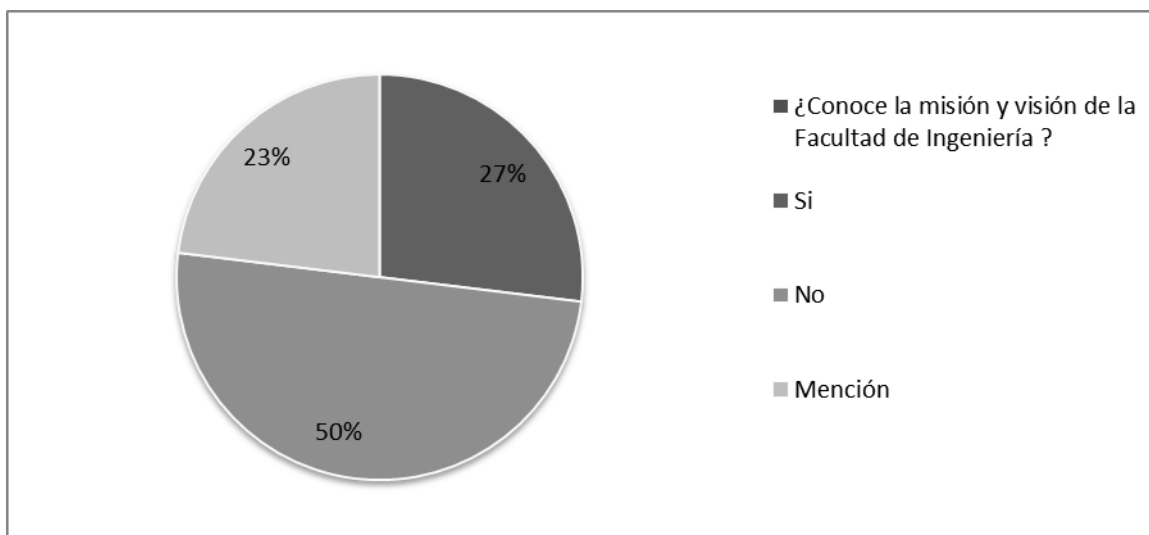
## 10.2 Gráficas Estadísticas:

### Pregunta No. 1



- Sexo Femenino 45%, Masculino 55%  
Permite conocer la participación del tamaño de la muestra en relación a sexo.

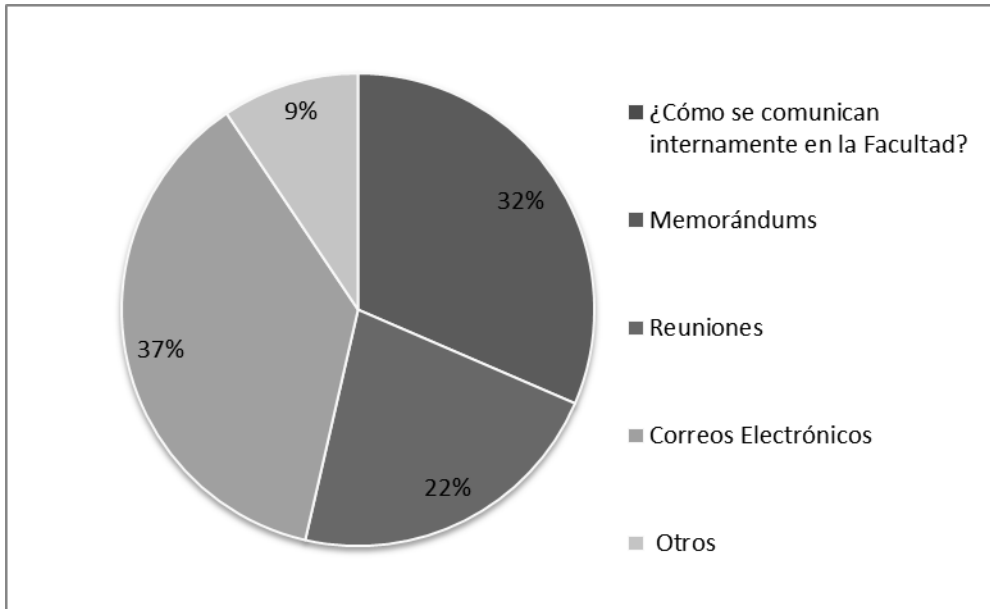
### Pregunta No.2





De las 276 personas encuestadas, el 27% contestó que sí conoce la misión y la visión, 50% no la conoce y el 23% respondieron que sí la conocía pero no las mencionaron.

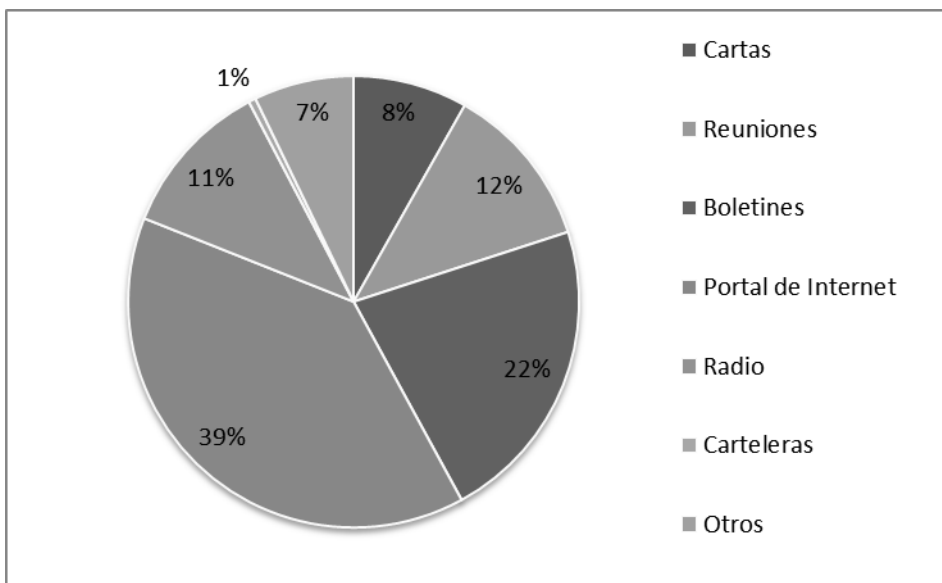
**Pregunta No. 3**



Esta pregunta mide el medio por el cual se comunican con más frecuencia o consideran más efectivo dentro de la Facultad.

**Pregunta No. 4**

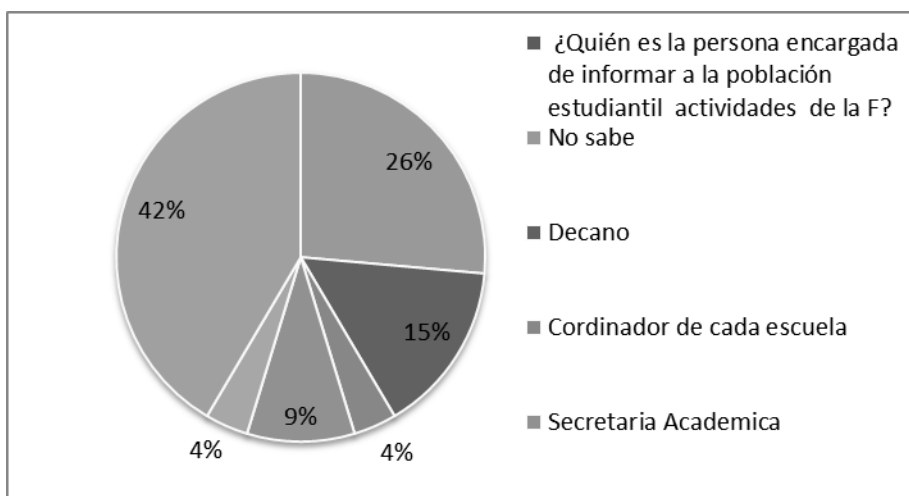
¿Cómo se informa al estudiante de las actividades de la Facultad?



Permite identificar qué medios reconocen como más efectivos para comunicar al estudiante de las actividades que se realizan dentro de la Facultad.

### Pregunta No. 5

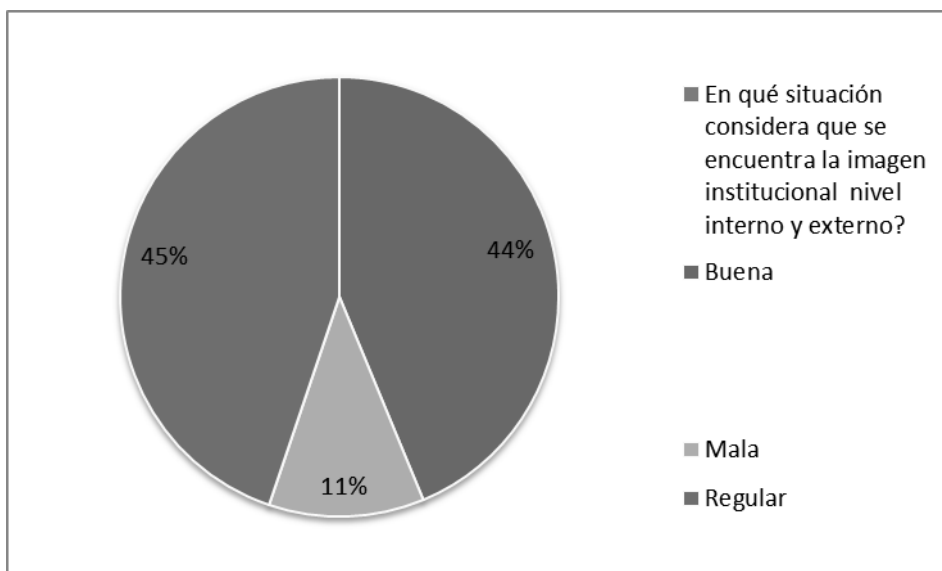
¿Quién es la persona encargada de comunicar a los estudiantes las actividades de la Facultad?



Esta pregunta permite identificar la percepción de a quién consideran como responsable del manejo de la información con los estudiantes.

### Pregunta No. 6

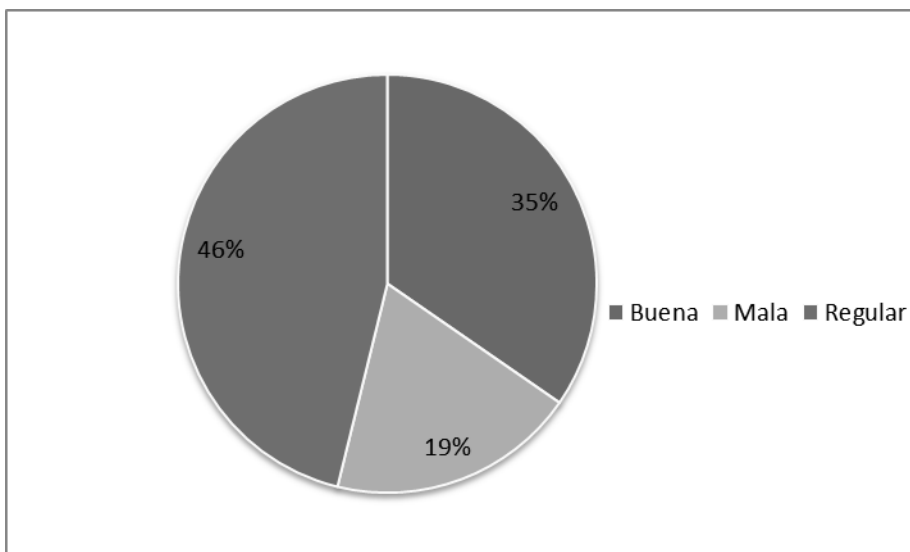
¿En qué situación considera que se encuentra la imagen institucional de la Facultad interna y externa?



El 45% de personas la consideran regular y un 11% consideran mala, permite detectar una imagen institucional deterioro.

### Pregunta No. 7

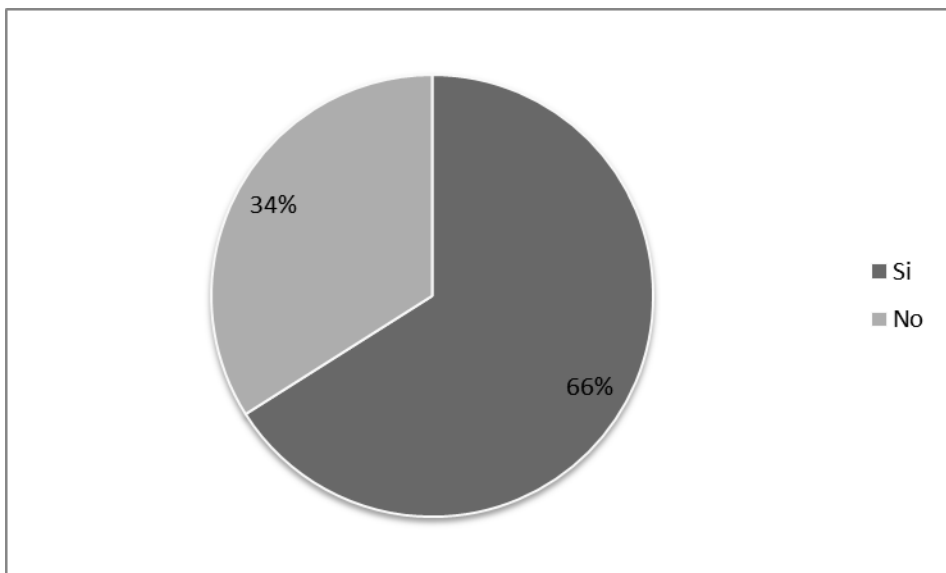
¿En qué situación considera que se encuentran las relaciones interpersonales entre los empleados de la facultad?



El 46% de los encuestados considera regular y un 19% malo, lo cual nos permite percibir un clima laboral en deterioro.

### Pregunta No. 8

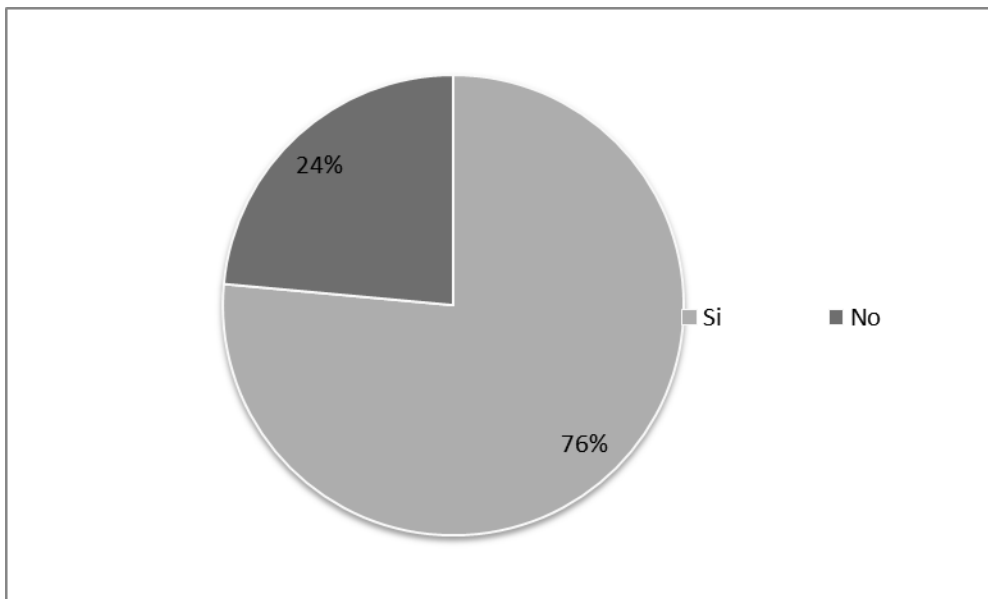
¿Considera que los canales de comunicación que se utilizan actualmente son efectivos?



El 34% los considera efectivos y el 66% considera que no son efectivos.

**Pregunta No. 9**

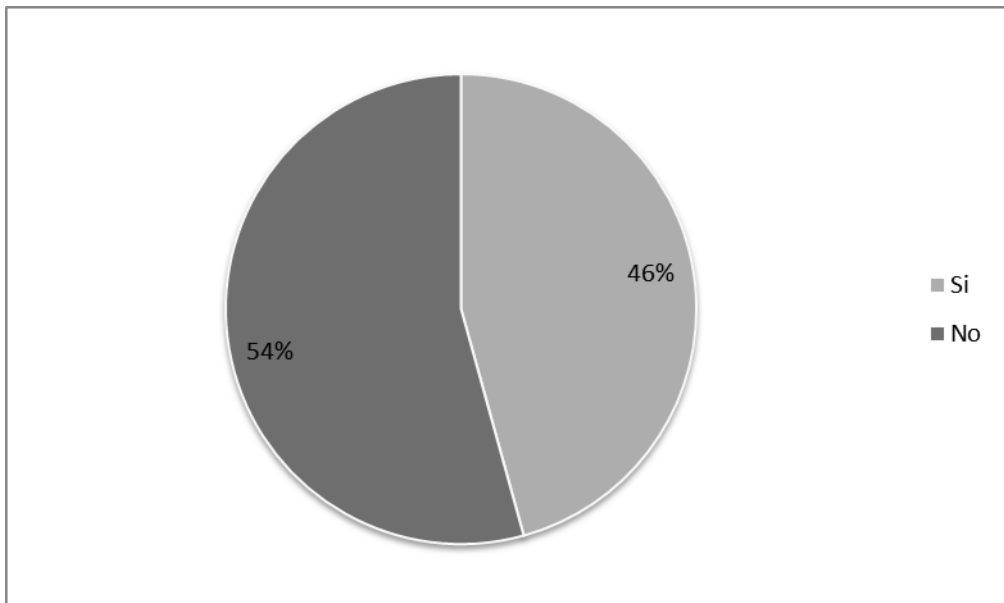
¿Considera que el personal docente de la Facultad de ingeniería debería estar identificado?



El 76% considera que existe la necesidad de identificar a los catedráticos dentro de la Facultad y el 24% no lo considera necesario.

**Pregunta No. 10**

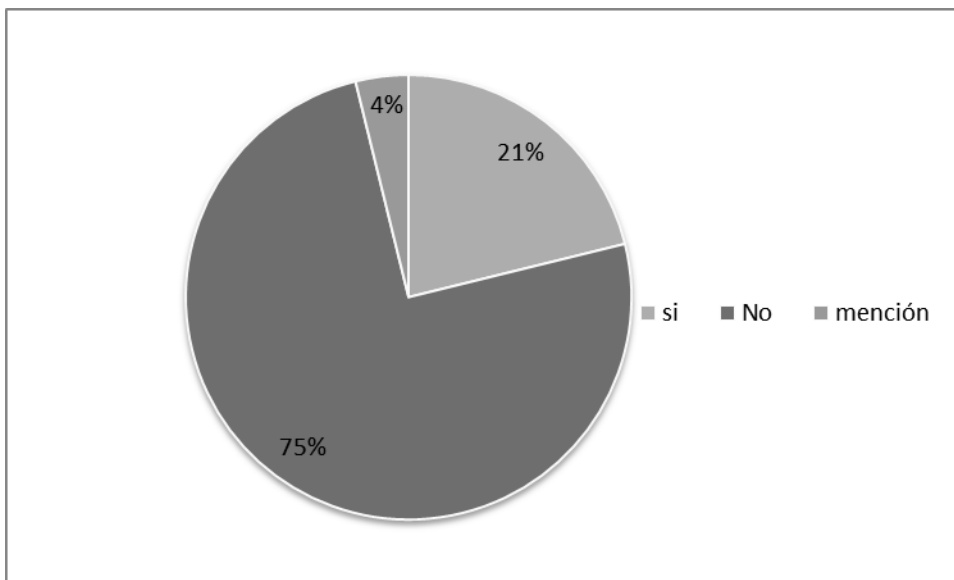
¿Recibió inducción en su puesto de trabajo cuando ingresó a la institución?



46% Si recibieron inducción, 54% No recibieron inducción en sus puestos de trabajo.

**Pregunta No. 11**

¿Conoce los convenios internacionales que tiene la Facultad con otros países?



El 2% Sí los conocen pero no los mencionan, 4% Sí los conocen y los mencionan, 75% No los conocen.

### 10.3 Fotografías.



Apoyo logístico en la presentación de resultados a la delegación Coreana en su Visita a la Facultad de Ingeniería.



Delegación Coreana en su Visita a la Facultad de Ingeniería.



Palabras de bienvenida por el Ingeniero Murphy Paiz.



Trabajo de oficina Ingeniera Miriam Rubio y Lorena Cuellar.



Ingeniero Murphy Paiz y Lorena Cuellar.

Pantalla Electrónica.



Trifoliar.



Manta.



Rótulos de Vinil.

***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 nuestras sociedades, sean capaces de generar soluciones que se adapten a los desafíos del desarrollo sostenible y los retos del contexto global.

***Visión:***

- Somos una Institución académica con incidencia en la solución de la problemática nacional, formando profesionales en las distintas áreas de la Ingeniería, con sólidos conceptos científicos, tecnológicos, éticos y sociales, fundamentados en la investigación y promoción de procesos innovadores orientados hacia la excelencia profesional.

Gafetes.





## 10.4 Ejemplos de materiales.

Calendario Rota Foliar.



Cubos de Notas.

