

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

**“Estrategia de Comunicación Externa de la Facultad de
Odontología
de la Universidad de San Carlos de Guatemala”**

Blanca Asucena Molina García

Licenciado(a) en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, Noviembre de 2014

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

**“Estrategia de Comunicación Externa de la Facultad de
Odontología
de la Universidad de San Carlos de Guatemala”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado E.P.S.

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

BLANCA ASUCENA MOLINA GARCÍA

Previo a optar al título de

LICENCIADO(A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesor:

M.Sc. Sergio Morataya

Guatemala, Noviembre de 2014

Consejo Directivo

Director

Licenciado Julio Estuardo Sebastián Chilín

Secretaria

M.Sc. Claudia Molina

Representantes Docentes

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

Representante de Egresados

Lic. Michael González Bártres

Representantes Estudiantiles

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

Coordinador EPS

M.Sc. Sergio Morataya

Supervisora de EPS

Licda. Floralba Pérez-Folgar

Guatemala, octubre de 2014

M.A. Sergio Morataya
Coordinador EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Respetable M.A. Morataya:

Deseándole que todas sus labores se estén desarrollando con éxito me dirijo a usted.

Por este medio le informo que **BLANCA ASUCENA MOLINA GARCÍA**, con número de carné: **200017212**, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, finalizó el Ejercicio Profesional Supervisado en la **FACULTAD DE ODONTOLOGÍA de la UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, cumpliendo con 400 horas de práctica a partir del 5 de mayo al 11 de julio del año en curso. Realizando el proyecto de comunicación **ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,


Df. Edgar Guillermo Barreda Muralles
Decano
Facultad de Odontología





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

Guatemala, 27 de octubre de 2014

Estudiante
Blanca Asucena Molina García
Carné 200017212
Escuela de Ciencias de la Comunicación

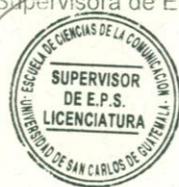
De mi consideración:

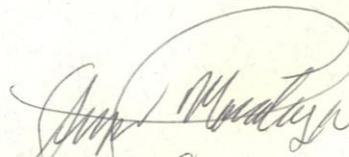
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS con título: **“Estrategia de Comunicación Externa de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala”**.

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”


Licda. Floralba Pérez Folgar
Supervisora de EPS




Vó.Bo. M.Sc. Sergio Morataya
Coordinador EPS Licenciatura

“Para efectos legales, únicamente el(la) autor(a) es responsable del contenido de este trabajo”.

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

A Dios

En quien confío plenamente y me ha acompañado siempre.

A Mi Esposo

Por su paciencia y apoyo en esta experiencia tan importante de mi vida.

A Mi Hijo

Por ser la inspiración que necesitaba para lograr este objetivo.

A Mis Padres

Por confiar en mi, apoyándome en las diferentes etapas de mi vida.

A Dr. Guillermo Barreda

Por brindarme su apoyo incondicional y permitirme realizar el ejercicio profesional supervisado en la Facultad de Odontología.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y especialmente a la Escuela de Ciencias de la Comunicación

A mis supervisores

A mis amigos y compañeros de la Facultad de Odontología

A Colgate y Café Gitane

RESUMEN

Universidad de San Carlos de Guatemala

Unidad Académica:

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Título:

Estrategia de Comunicación Externa de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Autor:

Blanca Asucena Molina García

Problemática investigada:

Desconocimiento de los servicios dentales que brinda la Facultad de Odontología de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Instrumentos utilizados para obtención de datos e información:

Se recopiló la información a través de encuestas y entrevistas a pacientes, al personal administrativo, docentes y estudiantes de la Facultad de Odontología y de otras unidades académicas.

Se presentan las gráficas y los resultados de las mismas con sus respectivas interpretaciones.

Resultados y Conclusiones:

Al obtener los resultados de las encuestas y entrevistas se determinó que la mayoría de encuestados desconocían los servicios dentales que brinda la Facultad y se realizó una estrategia en la cual se solicitaría patrocinios para elaboración y distribución de afiches, volantes, bifolios y mantas en los cuales se daría a conocer los datos necesarios para que los interesados estuvieran informados.

La estrategia fue un éxito ya que hubo respuesta de parte de la población estudiantil y en general en cuanto a la asistencia de personas a las clínicas de la Facultad y se pudo constatar en que en el mes de julio ya no había espacio para citas hasta enero del 2015, por el aumento de pacientes.

INDICE

Introducción.....	1
CAPITULO I	
1.Objetivos del diagnóstico	3
1.1.Objetivo General	3
1.2.Objetivos Específicos	3
2.La Institución	4
2.1.Antecedentes	4
2.2.Marco Filosófico	7
2.2.1.Misión	7
2.2.2.Visión.....	8
2.2.3.Objetivo General de la Facultad de Odontología.....	8
2.2.4.Ubicación geográfica de la institución	9
2.3.Organigrama General de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala	10
3.Foda	10
3.5.Ficha Descriptiva de la Institución	13
4.Metodología.....	15
4.1.El Método Científico	15
4.2.Instrumentos.....	16
4.2.1.La Observación	16
4.2.2.La Encuesta	17
4.2.3.La Entrevista	17
4.3.Cronograma	18
5.Recopilación de datos	18
5.1.Ficha de las entrevistas.....	18
5.2.Presentación y análisis de resultados	19

5.3. Entrevista con el Doctor Guillermo Barreda, Decano de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala	19
5.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones	22
6. Radiografía de la institución	34
6.1. Radiografía descripción de la comunicación interna	35
6.1.1. ¿Qué es la comunicación?	35
6.1.2. Diferencia entre comunicación e información	35
6.1.3. La comunicación interna	36
6.1.4. De la infraestructura	37
6.1.5. Los canales de comunicación interna	38
6.2. La comunicación externa	38
6.2.1. Poa del Año	39
6.2.2. Campañas realizadas	41
6.2.3. Presupuesto de comunicación para el presente año	41
6.2.4. Matriz o vaciado de las encuestas	42
CAPÍTULO II	
2. Plan de comunicación	44
2.1. Antecedentes	44
2.2. Objetivos	45
2.2.1. Objetivos Específicos	45
2.3. Público Objetivo	45
2.4. Mensaje	46
2.5. Estrategia	46
2.5.1. Metodología	48
2.6. Etapas	49
2.7. Los planes de comunicación	53
2.8. Calendario	55
2.9. Presupuesto	56
2.10. Control y seguimiento (evaluación)	58

CAPÍTULO III

3.Ejecución de plan	60
3.1.Guión institucional para spots de radio y promocional para tv	63
3.2.Guión infomercial para radio	64
3.3.Fotografías del plan ejecutado	65
3.4.Diseños de materiales impresos	71

CAPÍTULO IV

4.Evaluación.....	75
Conclusiones.....	77
Recomendaciones.....	78
Anexos	79
Bibliografía	90
E-grafías.....	91

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es una unidad académica de educación superior que se dedica a la formación de profesionales de la salud bucal, quienes se comprometen con la población en general y es por este motivo que se convierte en una institución que educa a la sociedad guatemalteca en prevenir las enfermedades bucales que se generan al tener desconocimiento o desinterés con respecto al tema.

Al trabajar dentro de esta maravillosa unidad académica he podido compartir con todas las personas que la conforman y me he dado cuenta que es una de las Facultades que se desenvuelve con mucha amabilidad y cordialidad, que entre sus trabajadores tanto docentes como administrativos existe una buena comunicación, eficiente y eficaz.

Al realizar el Ejercicio Profesional Supervisado dentro de las instalaciones del lugar donde trabajo, hace más de 10 años, pude detectar, valiéndome del Método Científico, el cual apoyé con encuestas y entrevistas que dieron por resultado que la comunicación externa es la que hay que fortalecer más, ya que no se utilizan los medios de comunicación con los que cuenta la Universidad de San Carlos de Guatemala, como la Radio, la televisión, el periódico universitario.

Al parecer en los últimos tiempos se ha logrado por medio de las redes sociales mantener informados y comunicados a todo el personal de una empresa, utilizando cartas, memorandos, circulares, fotografías de eventos, invitaciones, saludos de bienvenida, felicitaciones de cumpleaños, citaciones; además de hacerlo por medio de las redes sociales, tiene un alcance inimaginable sin límites ya que no conoce fronteras y la comunicación es casi instantánea, lo malo es que en este tipo de redes sociales la persona que no está interesada en involucrarse en ver su Facebook o su correo muchas veces no se entera de los eventos y situaciones que suceden a su alrededor, es por eso que no se puede descartar de una vez el uso del papel como canal para transmitir el mensaje que se quiere dar a conocer. No hay nada como la comunicación verbal pero muchas veces a falta de tiempo o las cantidades de personas a quienes se les quiere hacer llegar el mensaje se valen de medios alternos para lograr el objetivo dar a conocer algo, como la televisión, la radio, las redes sociales.

En el presente proyecto se plantearon estrategias para utilizar los medios de comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la red social Facebook y dar a conocer los servicios dentales que brinda la Facultad de Odontología. Las estrategias planteadas se ejecutaron con éxito.

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1 OBJETIVO GENERAL

- ❖ Realizar un diagnóstico en el cual se dé a conocer la situación actual sobre la comunicación interna y externa de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Dar a conocer la problemática existente de comunicación interna y externa de parte de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, hacia la población guatemalteca, a través de encuestas a los docentes, estudiantes y personal administrativo.
- ❖ Determinar la necesidad de crear un departamento de comunicación que organice, dirija, controle y supervise un programa de Relaciones Públicas y Protocolo, de conformidad con los objetivos, políticas y programas aprobados por las autoridades superiores de la Universidad y que se encargue de mantener una fluida comunicación tanto interna como externa.
- ❖ Encontrar los signos o señales de falta de comunicación del personal administrativo que integra a la institución.
- ❖ Posteriormente elaborar un plan y una estrategia de comunicación con el objeto de fortalecer las debilidades que se encuentren en la Facultad de Odontología con respecto a la comunicación interna y externa.

2. LA INSTITUCIÓN

2.1 ANTECEDENTES

Los estudios de odontología se iniciaron en Guatemala en forma organizada con la fundación del Instituto Dental como una dependencia de la Facultad de medicina, Cirugía y Farmacia, el 1 de mayo de 1895, por decreto legislativo No. 297. La Universidad de San Carlos de Guatemala funcionaba en ese entonces bajo la dirección del Ministerio de Instrucción Pública. En 1926 al producirse la reorganización de la universidad, con la separación de la Facultad de Medicina y Cirugía de la de Farmacia, fue establecida la escuela de Odontología como una unidad de la Facultad de Ciencias Médicas. Posteriormente el 1 de abril de 1940, se creó la Facultad de odontología por decreto gubernativo No. 2336. Su junta directiva se instaló el 09 de abril y tuvo como sede el edificio que ocupaba anteriormente la Escuela Dental.

De esa manera, la Facultad de odontología desarrolló sus actividades hasta el año 1965, durante el cual se dio inicio a una modificación en su plan de estudios que tenía como una de sus principales características la realización sistemática, gradual y creciente de experiencias docentes con la comunidad, concluyendo con la realización del programa de Ejercicio Profesional Supervisado, que vino a constituir el 6º. Año de la carrera. Asimismo, los dos primeros años se incorporaron al denominado Departamento de Estudios Básicos que más tarde se identificaría como Departamento de Estudios Generales. Ello significó que los estudiantes de Odontología se integraban efectivamente a su Facultad hasta el Tercer año de sus estudios universitarios.

En el año de 1968, al desaparecer el Departamento de Estudios Generales, los estudiantes de odontología de 1ro. Y 2do. Años se incorporaron a la Facultad de Ciencias Médicas por medio de un convenio que se estableció entre las Juntas Directivas de ambas Facultades. Sin embargo, a través de los años fue señalándose

que la formación que se impartía no llenaba las expectativas de los futuros odontólogos, ya que estaba dirigida a formar profesionales de la medicina general. Esta situación generó la conformación de varias comisiones, desde hace más de quince años, las cuales recomendaron que los dos primeros años se impartieran en la Facultad de Odontología. Así, en 1993 se conoció el informe de una comisión específica, conformada con el objeto de analizar la situación del currículo de la Facultad.

Dicho informe evidenció un desfase en la formación del profesional de la Odontología: el estudiante ingresaba realmente a este campo a nivel del tercer año de la carrera, situación que obligaba a desarrollar los contenidos de la estomatología únicamente en los restantes cuatro años de la carrera, incluido el sexto año que comprende el Programa de Ejercicio Profesional Supervisado.

Lo anteriormente expuesto resultó en una acumulación de carga teórica, laboratorios y práctica clínica a partir del tercer año, incidió negativamente en la formación del estudiante y en la distribución del tiempo, ocasionó frustración de los sectores docente y estudiantil y generó hacinamiento e incremento de la repitencia estudiantil.

En 1993, la Universidad de San Carlos de Guatemala publicó los resultados del estudio denominado Evaluación del Sistema Educativo de la Facultad de Odontología; el cual fue elaborado por la Coordinadora General de Planificación y el Instituto de Investigaciones y Mejoramiento Educativo. Con base en una encuesta efectuada con egresados de la Facultad, encontró algunas deficiencias en la formación profesional del egresado.

Además, se llevaron a cabo reuniones de trabajo en las cuales participaron estudiantes, profesores, directores, coordinadores y autoridades de la Facultad quienes realizaron una evaluación del pensum y los contenidos temáticos a efecto de complementar el nuevo diseño curricular.

Con base en lo previamente expresado y lo contenido en los Artículos 108 y 110 de los Estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la Junta Directiva de la Facultad de Odontología aprobó el reordenamiento curricular correspondiente, según consta en el punto primero del acta 24495 del 29 de noviembre de 1995.

Como resultado de un seminario realizado en 1995, los participantes, profesores, autoridades y estudiantes, definieron la finalidad de la Facultad de Odontología de la manera siguiente: "Orientar el proceso de enseñanza-aprendizaje hacia la formación de recursos humanos estomatológicos adecuados para Guatemala, con una base científica sólida y con capacidad para aplicar teórica y prácticamente el enfoque científico y tecnológico para la búsqueda de soluciones a los problemas del ejercicio de la profesión, bajo normas éticas y de servicio que, mediante la aplicación de medidas preventivas e integrales, logren un impacto eficaz en el mejoramiento de la salud bucal de la mayoría de guatemaltecos, contribuyendo con ello a elevar su calidad de vida."

Un nuevo seminario realizado en 1998 aprobó, además de lo anterior, la recomendación de que la Facultad de Odontología realice los esfuerzos necesarios para definir sus estudios de posgrado y efectúe las propuestas y programas correspondientes.

Reseña Histórica del Programa de Postgrado

Los Estudios de Postgrado se instituyen en la Facultad de Odontología de conformidad con los artículos 59 y 63 de los capítulos II y III respectivamente, del título VI de los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de lo preceptuado en el Reglamento General del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según punto 11 del acta 34-2000 del Consejo Superior Universitario.

En el contexto de las políticas generales de la Facultad de Odontología aprobadas por la Junta Directiva y el Consejo Superior Universitario, se crea y se conforma en el mes de Septiembre de 2001, el Programa de Estudios de Postgrado de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Finalmente, en el mes de mayo de 2004 se da inicio formalmente con las actividades docentes de los Programas de Especialidad en Endodoncia y Ortodoncia y Ortopedia Maxilofacial. Se aprueba también, el Programa de Especialidad en Rehabilitación Oral para dar inicio en el año 2006.¹

2.2 MARCO FILOSÓFICO

2.2.1 MISIÓN

La Facultad de Odontología es una unidad académica de la universidad de San Carlos de Guatemala, responsable de brindar una formación académica integral, de calidad y actualizada al recurso humano en el área del conocimiento estomatológico, con valores éticos, especialmente de responsabilidad y compromiso con el desarrollo sostenible nacional y regional, teniendo en cuenta la diversidad cultural, social y lingüística del país.

Asimismo, se propone plantear propuestas de solución a la problemática nacional en materia de salud estomatológica y contribuir al desarrollo nacional a través del aporte de profesionales dedicados al servicio, la investigación y la aplicación de la innovación tecnológica, respaldados por una organización administrativa que da continuidad y fluidez a los procesos.

¹ Catálogo de estudios 2008-Facultad de Odontología

2.2.2 VISIÓN

La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es la unidad académica en educación superior de mayor trayectoria como formadora de profesionales certificados y acreditados en el campo de la Estomatología. Es una Facultad altamente competitiva, involucrada y comprometida de forma institucional con el contexto nacional en la solución de los problemas estomatológicos que afronta la sociedad guatemalteca.

Cuenta con personal docente y administrativo calificado e identificado con los fines y principios de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que atiende con amabilidad, respeto y profesionalismo a las personas que demandan nuestros servicios de salud.

Además, genera e impulsa políticas e iniciativas de ley, promoviendo y desarrollando proyectos de impacto social en materia de salud bucal. Como institución se inserta en el contexto educativo nacional e internacional con programas de formación académica de pregrado y posgrado, fomentando el intercambio y actualización constantes con centros de formación e investigación a nivel nacional, regional e internacional.

2.2.3 OBJETIVO GENERAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

El objetivo general de la Facultad de Odontología es proporcionar las condiciones adecuadas para que el estudiante obtenga los conocimientos y desarrolle habilidades intelectuales y psicomotoras, hábitos y actitudes esenciales para el ejercicio de una estomatología técnica, científica, ética y socialmente adecuada para Guatemala, que tome en consideración el ambiente total y que otorgue los servicios de salud estomatológicos más eficaces y eficientes, tanto de carácter individual como colectivo.

Orientar el proceso enseñanza-aprendizaje hacia la formación de recursos humanos estomatológicos adecuados para Guatemala, con una base científica y sólida y con capacidad para aplicar en forma teórica y práctica el enfoque científico para la búsqueda de soluciones a los problemas del ejercicio de la profesión, bajo normas éticas y de servicio, que mediante la aplicación de un enfoque preventivo e integral, logran un impacto eficaz en el mejoramiento de la salud bucal en la mayoría de la sociedad guatemalteca.

2.2.4 Ubicación geográfica de la institución

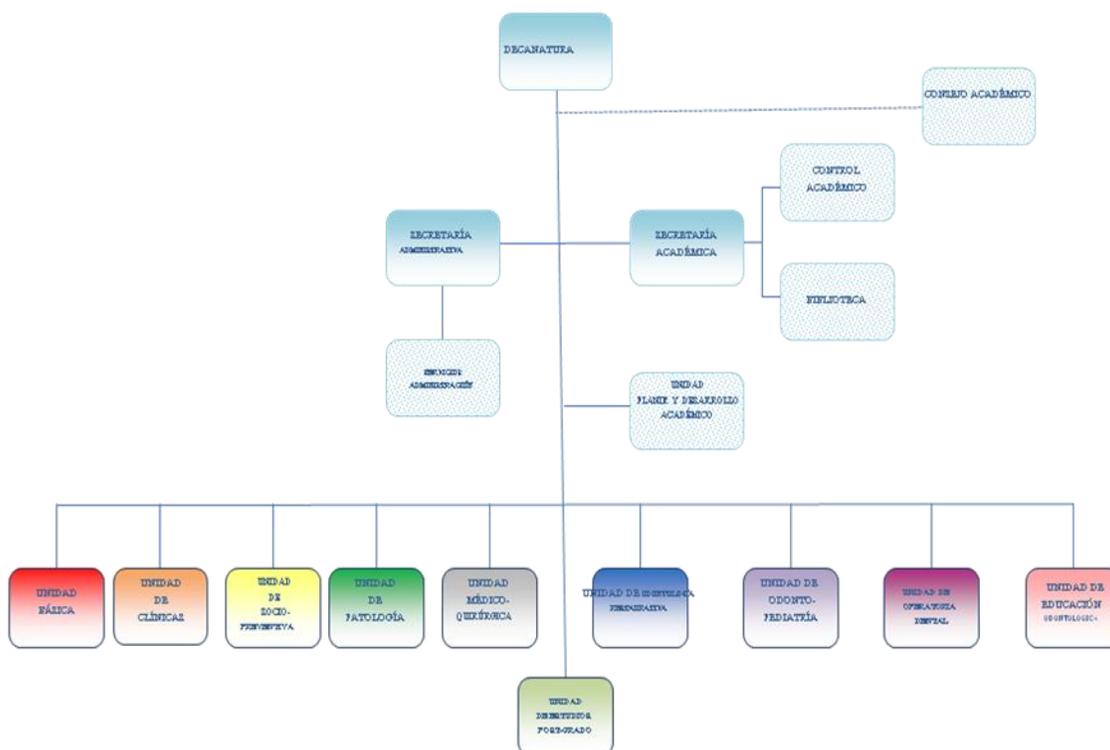
La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala se encuentra ubicada dentro del campus universitario en los edificios M-1, M-3 y M-4 en la zona 12 de la ciudad capital.

En el edificio M-1, primer nivel, se encuentran las clínicas de pregrado donde los se atienden de lunes a viernes de 7:30 a 15:30 horas a las personas que asisten para realizarse tratamientos odontológicos y exodoncias si el caso de su pieza dental ya no tiene recuperación.

Las clínicas de postgrado de endodoncia y ortodoncia están ubicadas en el edificio M-3 en el primer nivel, en la cual asisten pacientes que necesitan tratamientos más complejos como coloquialmente se le llaman frenos entre tantos otros tratamientos.

2.3 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA²

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA



3. FODA

ANÁLISIS FODA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA: FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS.

Dentro de los procesos de planificación estratégica, el análisis FODA es una de las herramientas más valiosas para la definición de estrategias útiles para el desarrollo institucional, en este sentido, la Facultad de Odontología cuenta con las siguientes FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS.

² Manual de procedimientos Facultad de Odontología 2010

3.1 FORTALEZAS

1. Estructura Curricular adecuada a las necesidades de Formación del Profesional de la odontología
2. Normas y Reglamentos Internos vigentes
3. Personal docente de 8 horas
4. Programas de post grado
5. Recursos disponibles suficientes y apropiados en las áreas de practica
6. Infraestructura apropiada en el edificio M-4
7. El perfil de egreso garantiza el desempeño profesional
8. Personal docente y administrativo capacitado
9. Ambientes acondicionados para la enseñanza-aprendizaje
10. Acceso al conocimiento y a la tecnología de punta
11. Convenios vigentes con Universidades Extranjeras (UNAM-México, BARCELONA-ESPAÑA, JAVERIANA-COLOMBIA, ETC)

3.2 OPORTUNIDADES

1. Elaboración del Manual de Organización de la Facultad de Odontología con apoyo de la División de Desarrollo Organizacional -DDO-
2. Intercambios académicos para docentes con otras universidades
3. Capacitación y formación de docentes mediante alianzas estratégicas
4. Convenio Marco USAC-CACIF
5. Convenio Marco USAC-MICROSOFT
6. Capacitación para docentes, estudiantes y administrativos por diferentes medios

3.3 DEBILIDADES

1. Falta de recursos para actividades de campo
2. Insuficientes vehículos para supervisar los programas del Ejercicio Profesional Supervisado
3. Laboratorios de práctica insuficientes
4. Insuficientes equipo clínico y de laboratorio
5. Insuficiente y deficiente mobiliario y equipo
6. Asignaciones presupuestarias sin programación operativa anual en base a necesidades
7. Insuficiente preparación, por falta de aspectos administrativos, de mercadotecnia y administración de recursos, en el pensum de estudios
8. Insuficientes asignaciones presupuestarias

3.4 AMENAZAS

1. Recortes Presupuestarios
2. El Sistema de Ubicación y Nivelación de la USAC, que ingresa estudiantes sin el perfil de ingreso apropiado para la Facultad de Odontología
3. Alto Costo de la vida
4. Índice inflacionario y dependencia tecnológica
5. No se considera la Odontología como prioritaria en los programas nacionales de salud
6. Oportunidades perdidas por falta de aprovechamiento de los espacios políticos
7. Pérdida del valor adquisitivo de la moneda
8. Escasez de recurso humano calificado

3.5 FICHA DESCRIPTIVA DE LA INSTITUCIÓN RESPECTO AL TEMA DE COMUNICACIÓN

3.5.1 FORTALEZAS

FORTALEZAS
❖ Existe buena comunicación entre docentes, estudiantes y personal administrativo.
❖ Hay internet para el uso del personal administrativo y docente.
❖ Buen ambiente laboral que hace que el trabajador y estudiante se sientan cómodos.
❖ Reuniones periódicas con el personal administrativo y docente para aclarar detalles de las situaciones que se van generando.
❖ Se reúnen en cada departamento y áreas para festejar cumpleaños, babyshowers, bienvenidas o despedidas de algún miembro de la Facultad.
❖ Se cuenta con un buzón de sugerencias.
❖ Se cuenta con un libro de comentarios.
❖ Las instalaciones de la Facultad están en buenas condiciones tanto para trabajar como para atender al público que visita las clínicas.
❖ Se cuenta con equipo odontológico en buen estado tanto en las clínicas de pregrado y de postgrado.
❖ Existe señalización dentro de las instalaciones de la Facultad.

3.5.2 OPORTUNIDADES

OPORTUNIDADES
❖ Las autoridades de la Facultad dan la oportunidad tanto al estudiante como al personal administrativo de acercarse a ellos en cualquier momento que se necesite, tienen sus puertas abiertas a la comunicación.
❖ Existe el recurso humano disponible para atender y suplir las necesidades que presenten los pacientes en un horario adecuado para evitar las congestiones del tránsito.
❖ Se cuenta con el apoyo de empresas formales dedicadas a la salud bucal como Colgate y Oral B también 3M quienes regularmente realizan talleres y seminarios para informar de tecnología de punta o productos nuevos que satisfacen la necesidad de los dentistas y de los usuarios.
❖ Se tiene la oportunidad de utilizar los medios de comunicación que existen dentro de la Universidad de San Carlos de Guatemala, como Radio Universidad, Televisión USAC, Periódico Universitario
❖ Existe un periódico llamado Odontología Gráfica Divulgación Odontológica Centroamericana.

3.5.3 DEBILIDADES

DEBILIDADES
❖ Actualmente no cuenta con un departamento de comunicación.
❖ Inexistencia de un departamento de relaciones públicas.
❖ Se cuenta con un banco de pacientes pero es deficiente ya que no se tiene el programa adecuado para el manejo de éste.
❖ Inexistencia de algún plan comunicacional de corto y largo plazo para divulgar a la población los servicios odontológicos que se realizan dentro de la Facultad.
❖ A nivel población en general no genera el impacto que debería.
❖ El tiempo en que se termina a un paciente es extenso por lo burocrático del sistema que se utiliza para atender las necesidades odontológicas que se presentan diariamente a la clínica.
❖ La comunicación externa es deficiente ya que no posee anuncios publicitarios de ningún tipo.
❖ La única manera de comunicación externa que existe es el recurso humano.
❖ No hay buena señal de internet para que los estudiantes puedan hacer uso de este recurso.
❖ No hay medios de comunicación involucrados en dar a conocer los servicios odontológicos que presta esta unidad académica.

3.5.4 AMENAZAS

AMENAZAS
❖ Falta de presupuesto para la Facultad que limita llegar a las metas que se han pretendido y los objetivos fijados.
❖ Falta de inversión de parte de los estudiantes y pacientes para realizar los tratamientos que necesita cada persona que es atendida en las clínicas.
❖ La imagen institucional de la Facultad necesita crecer a nivel población general de Guatemala.
❖ No se le da el seguimiento necesario a los proyectos presentados con anterioridad para la creación de departamento de comunicación o relaciones públicas.
❖ El conformismo que existe hasta el momento con respecto a no dar a conocer más los servicios odontológicos que se realizan dentro de la Facultad de Odontología puede llegar a la carencia de pacientes, lo cual aumentaría el tiempo en el que los estudiantes terminan su carrera.

4. METODOLOGÍA

4.1 El Método Científico

El método científico es la herramienta colocada a disposición del científico que, a través de la investigación, pretende penetrar en los secretos de su objeto de estudio.^{3*}

Método, en sentido amplio, es el orden que se debe imponer a los diversos procesos necesarios para lograr un fin dado o un resultado deseado.

Método científico es un instrumento del cual se sirve la inteligencia para descubrir relaciones, verdades y leyes, referentes a diversos objetos de investigación.

Método científico es un dispositivo ordenado, un conjunto de procedimientos sistemáticos empleados por el investigador para obtener el conocimiento adecuado sobre el problema que se propone resolver.

El método está formado por un conjunto de procesos o técnicas que toman los pasos del camino que debe recorrer en busca de la verdad.

Según lo escrito en el libro Metodología Científica de los autores Amado Cervo y Pedro Alcino Bervian, el conocimiento científico va más allá del empírico: por medio de él, trascendido el fenómeno, se conocen las causas y las leyes que lo rigen. Es metódico.

Las características del conocimiento científico:

1. Es cierto, porque sabe explicar los motivos de su certeza, lo que no ocurre con el empírico;

³Cervo Amado-Metodología Científica 1979 pp.115

2. En general, es decir, conoce en lo real lo que tiene de más universal, válido para todos los casos de la misma especie. La ciencia, partiendo de lo individual, busca en él lo que tienen en común con los demás de la misma especie;
3. El metódico, sistemático. El sabio no ignora que los seres y los hechos están ligados entre sí por ciertas relaciones. Su objetivo es encontrar y reproducir este encadenamiento. Lo alcanza por medio del conocimiento de las leyes y principios. Por eso, la ciencia constituye un sistema.

4.2 INSTRUMENTOS

4.2.1 La Observación

La naturaleza de los fenómenos que constituyen el objeto de la observación científica hacen que este método exija una cuidadosa preparación para la mejor definición de los objetivos, la delimitación de los aspectos que se van a contemplar y la formulación de las formas de recoger la información.

Es indispensable que el observador conozca el fenómeno a contemplar. Si, por ejemplo, el objeto de observación es una clase de matemáticas, es imprescindible que el observador conozca tanto el contenido como la metodología de la enseñanza de esta asignatura en el nivel que se trata.

Es necesario también que la observación dé como resultado una información despojada, lo más posible, de subjetividad. Para lograr esto, el investigador debe registrar, de inmediato, lo observado y evitar los juicios de valor que puedan reflejar interpretaciones fijadas a priori.

4.2.2 La Encuesta

La encuesta consiste en una lista de preguntas escritas que orientan un conjunto de posibles respuestas. Se trata de un método empírico de investigación que supone la elaboración de un cuestionario, cuya aplicación masiva permite conocer las opiniones que sobre determinados asuntos poseen las personas seleccionadas en la muestras.

Se hace esta mención ya que para dar a conocer el presente diagnóstico se recurrió al método científico para indicar las áreas en qué está fallando la Facultad de Odontología con respecto a la falta de comunicación interna y externa de los servicios sociales que presenta y que tanto la población guatemalteca como las personas que forman parte del personal administrativo de las Unidades Académicas dentro de la Universidad podría beneficiarse, si se enterarán del procedimiento que se debe llevar para ser atendidos en la clínicas del edificio M-1.

4.2.3 La Entrevista

En su libro *La Entrevista*, Javier Ibarrola expone la descripción de entrevista según criterios de varios autores que a continuación mencionare: Horacio Guajardo: la mejor fuente de noticias y de opiniones es la gente, en forma directa. Por eso la entrevista es piedra angular del periodismo. La entrevista puede tener valor por el personaje, por el tema o por las circunstancias y puede referirse tanto a un asunto de actualidad como a uno de interés permanente. El mejor resultado se obtiene cuando se une un personaje con un buen tema, oportunamente.

Mario Luis Altúzar: la entrevista es el enfrentamiento intelectual de dos personas. Por un lado, el entrevistado buscará fundamentalmente canalizar sus respuestas y su imagen hacia una estrategia publicitaria, lo que le obliga a intentar eludir ciertos compromisos. Frente a él, el entrevistador, cuyo objetivo será el de lograr obtener la información que sea de interés general para orientar a la opinión pública. Sólo Hay

un momento de convergencia: los datos personales del entrevistado, que indiscutiblemente enriquecerán el material obtenido.⁴

4.3 CRONOGRAMA DEL DIAGNÓSTICO

ACTIVIDAD	MES	SEMANA
❖ Lectura de los documentos dados por el Licenciado Morataya	Febrero	Del 3 al 7
❖ Observación	Febrero	Del 10 al 12
❖ Recopilación de la información por medio de encuestas y entrevistas	Febrero	Del 13 al 14
❖ Tabulación de las encuestas	Febrero	Del 14 al 18
❖ Consultar de libros, internet, tesis y demás literatura	Febrero	Del 19 al 21
❖ Se completó toda la información que se necesitó para redactar el diagnóstico	Febrero	Del 22 al 25
❖ Redacción del diagnóstico y el informe a presentar.	Febrero	Del 25 al 28
❖ Entrega del Informe de Diagnóstico	Marzo	3

5. RECOPIACIÓN DE DATOS

5.1 FICHA DE LAS ENTREVISTAS

Doctor Guillermo Barreda

Cirujano Dentista

Titular V Docente de la Facultad de Odontología en el Área de Médico-Quirúrgica

Actualmente Decano de la Facultad de Odontología

Día: Jueves 13 de febrero 2014 8:30 hrs.

Tema: La comunicación interna y externa de la Facultad de Odontología-USAC

⁴ Javier Ibarrola-La entrevista 2ª. Edición pp. 19

5.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala no cuenta con un plan de comunicación para dar a conocer los servicios odontológicos que presta a la sociedad guatemalteca. Tiene planes estratégicos pero son de carácter académicos. No tiene departamento de comunicación.

5.3 ENTREVISTA CON EL DOCTOR GUILLERMO BARREDA DECANO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Se le hizo una entrevista al Dr. Barreda quien es el actual decano de la Facultad y quien está interesado en que progrese la comunicación dentro y fuera de la unidad académica y que la imagen institucional de la Facultad sea cada vez mejor y reconocida a nivel nacional no sólo como un ente que egresa cirujanos dentistas, sino personas con deseos de servir a la población, consientes de devolver a la sociedad todo lo que han absorbido dentro de las instalaciones de esta unidad académica.

A continuación la entrevista realizada al Dr. Barreda.

Al preguntarle al señor Decano de la Facultad de Odontología el doctor Guillermo Barreda como consideraba la comunicación entre docentes y estudiantes, respondió que era regular, que la comunicación entre docentes y personal administrativo era buena y que la comunicación entre estudiantes y personal administrativo era buena.

¿Cómo considera la imagen que proyecta la Facultad de Odontología hacia la población guatemalteca? Algo dubitativo respondió que era buena.

El Dr. Barreda se lleva excelente con los estudiantes de odontología les brinda su apoyo en las diferentes dificultades y no solo académicas sino personales, trata de resolverlas.

Con los docentes y el personal administrativo tiene un poco de tropiezo ya que en la posición en la que se encuentra es difícil poder quedar bien con todos, afirmó el Doctor.

Al preguntarle si creía él si era necesario un departamento que se encargue de atender al estudiante, pacientes y público en general esto respondió:

“La información que se pueda obtener de un departamento como el mencionado haría que muchos procesos se dieran de una forma más ágil y efectiva. Porque tendría personal orientando a los estudiantes, pacientes y público en general que necesite información de cualquier tipo”

¿Qué podría mejorar la comunicación interna de la Facultad?

“Actividades abiertas a toda la facultad, con incentivos para que asistan y está difícil porque no hay un tiempo determinado para hacerlas ya que al tener estas actividades se cerraría la clínicas y no se podrían atender a los pacientes y si se deja abierta el personal que está a cargo de esa área no podría participar en las actividades y no se estaría obteniendo el resultado deseado”

El Doctor Barreda habló de utilizar más las redes sociales para mantener a todos los sectores que integran la Facultad informados y comunicados.

También sugirió que para mejorar la comunicación externa de la Facultad sería bueno hacer campañas que informen de servicios odontológicos que se realizan en la unidad académica, también dar a conocer los logros que se han obtenido con testimonios de pacientes que han sido atendidos en la Facultad.

Cuando se le pregunto si sabía de algún medio de comunicación por el cual la población guatemalteca se enteraba de los servicios odontológicos que presta la

Facultad indicó que en su mayoría es por medio de conocidos o los mismos estudiantes. Aunque mencionó que en la radio pero no se recordaba en que emisora hace ya varios años existía un programa que se llamaba Perlititas de Salud donde realizaban entrevistas de diferentes temas en las cuales se podía dar a conocer los servicios de tal institución y que las personas llamaban para preguntar lo que necesitaban saber y en ese momento se daba la información requerida.

El Doctor Barreda estuvo totalmente en acuerdo con que la Facultad de Odontología no aprovecha los medios de comunicación interna y mencionó que se debería utilizar tanto la radio usac, la tv usac y el periódico universitario para difundir la información de lo que se realiza en la institución como ayuda a la población. Sólo como una información adicional, el Doctor Barreda mencionó una campaña que se llama “Guatemala cuenta con la USAC”, dijo que en esta actividad están tratando de dar a conocer a la población en general todos los servicios que pueden adquirir dentro de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a bajo costo, ya que como es sabido es algo que muchas veces ni las personas que trabajan dentro de la USAC saben.

Consideró que las instalaciones de la Facultad son buenas ya que cada vez van mejorando parte por parte de los tres edificios.

Cuando se le preguntó que le hace falta mejorar a la Facultad al hablar de instalaciones, el doctor respondió: “Infraestructura para dar comodidad a pacientes, administrativo y docentes. Mejorar ventilación y la limpieza que por ser una unidad académica de salud debe estar en perfectas condiciones higiénicas.”

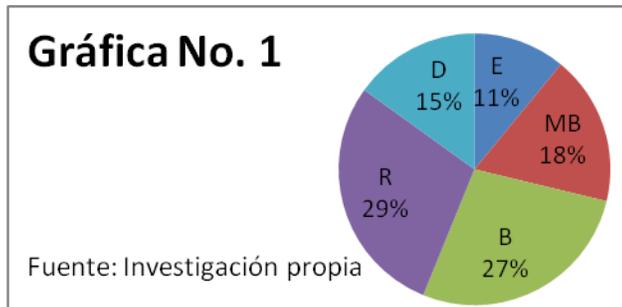
Para finalizar se le pidió un comentario a lo cual argumentó: La comunicación es indispensable en el quehacer humano, nos lleva al diálogo y a la socialización.

Se adjunta la parte escrita a mano por el decano y ya se incluyó los comentarios que expresó verbalmente.

5.4 GRÁFICAS, CUADROS E INTERPRETACIONES

Las siguientes gráficas dan a conocer los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a docentes, estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Odontología.

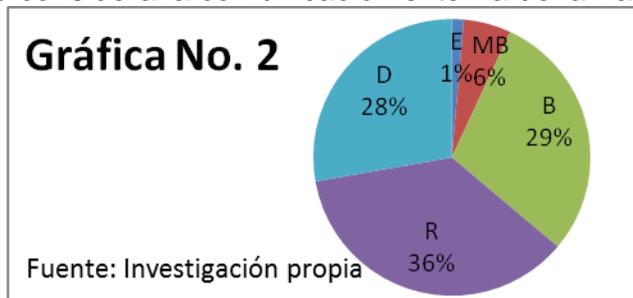
¿Cómo considera la comunicación interna de la Facultad de Odontología?



Conclusión:

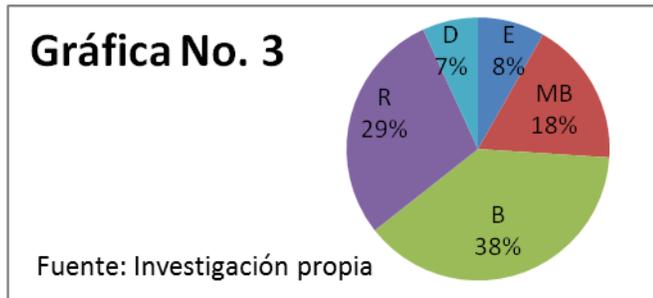
Las opciones de las respuestas eran Excelente, Muy Buena, Buena, Regular, Deficiente. Como se puede observar en la gráfica el 29% de los encuestados de los 3 grupos objetivos opinaron que la comunicación interna de la Facultad de Odontología es regular. El 27% opinó que era buena. El 18% que era muy buena. El 15% que era deficiente y para terminar con un 11% quienes opinaron que era excelente.

¿Cómo considera la comunicación externa de la Facultad de Odontología?



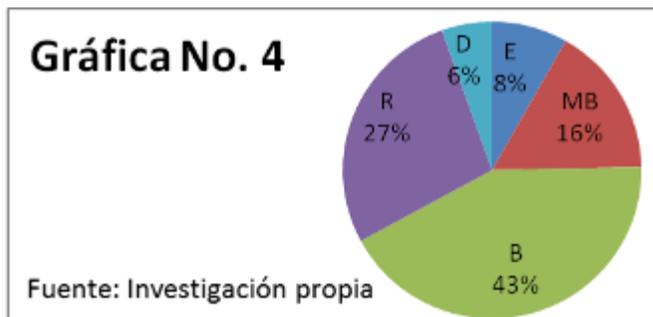
Conclusión: Las opciones de las respuestas eran Excelente, Muy Buena, Buena, Regular, Deficiente. El 36% de los encuestados expresó que la comunicación externa de la Facultad de Odontología es regular, el 29% que era buena, el 28% deficiente, el 6% muy buena y el 1% que era excelente.

¿Cómo considera la comunicación entre docentes y personal administrativo?



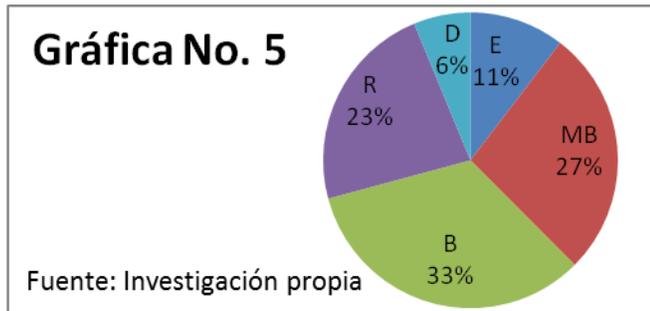
Conclusión: Las opciones de las respuestas eran Excelente, Muy Buena, Buena, Regular, Deficiente. El 38% de los encuestados expresó que la comunicación entre docentes y personal administrativo es buena, el 29% que era regular, el 18% muy buena, el 7% deficiente y el 8% que era excelente.

¿Cómo considera la comunicación entre estudiantes y personal administrativo?



Conclusión: Las opciones de las respuestas eran Excelente, Muy Buena, Buena, Regular, Deficiente. El 43% de los encuestados expresó que la comunicación entre estudiantes y personal administrativo es buena, el 27% que era regular, el 16% muy buena, el 8% excelente y el 6% que era deficiente.

¿Cómo considera la comunicación entre docente y estudiantes?



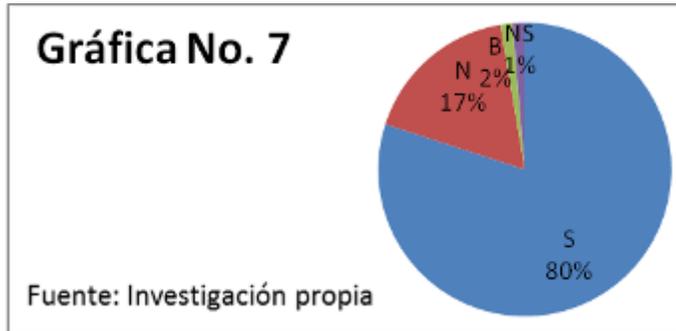
Conclusión: Las opciones de las respuestas eran Excelente, Muy Buena, Buena, Regular, Deficiente. El 33% de los encuestados expresó que la comunicación entre estudiantes y personal administrativo es buena, el 27% que era muy buena, el 23% que era regular, el 11% excelente y el 6% que era deficiente.

¿Existe un departamento de comunicación en la Facultad de Odontología?



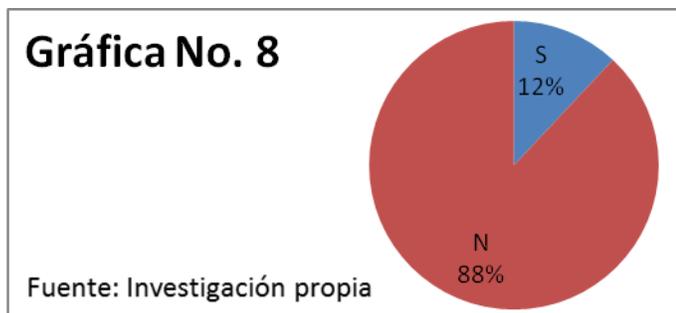
Conclusión: Las opciones de respuestas eran SI y NO, el 100% de los encuestados dijeron que no existe un departamento de comunicación.

¿Considera necesario un departamento de comunicación o un departamento de relaciones públicas en la Facultad de Odontología?



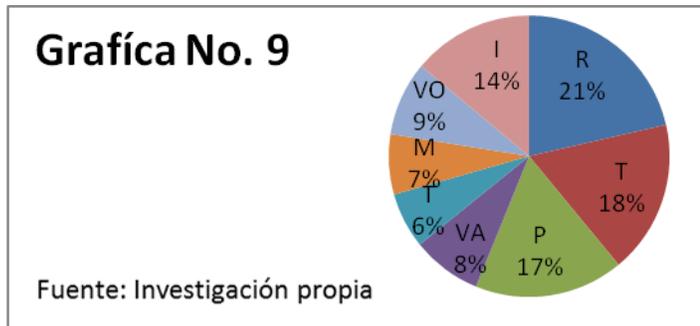
Conclusión: Las opciones de respuestas eran SI y No a las cuales el 80% dijo si, el 17% dijo que no, dejaron dos encuestas en blanco al respecto de esta pregunta y el 1% dijo no saber si era necesario o no un departamento de comunicación.

¿Sabe de algún medio de comunicación que dé a conocer los servicios dentales que presta la Facultad de Odontología?



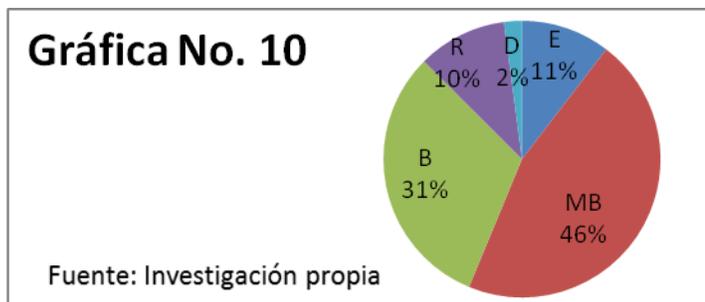
Conclusión: Las opciones para responder eran SI y NO, el 88% expresó no tener conocimiento de algún medio de comunicación que dé a conocer estos servicios y el 12% dijo que si, al preguntarles cual explicaron que el periódico interno publicaba algunas notas de la Facultad pero no detallaba a cabalidad todos los tratamientos que se hacen allí.

¿Cuál medio de comunicación considera usted que sería el mejor para dar a conocer los servicios que presta la Facultad de Odontología?



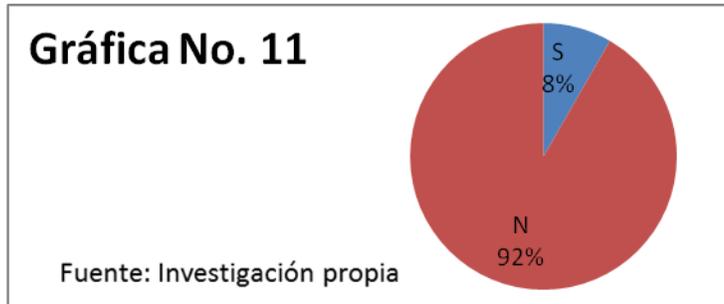
Conclusión: Las opciones eran las siguientes: Radio(21%), Televisión(18%) Periódico(17%), Vallas(8%), Trifoliales(6%), Mantas(7%), Volantes(9%) y para el Internet el 14%.

¿Qué opina sobre las instalaciones de la sala de espera de la Facultad de Odontología?



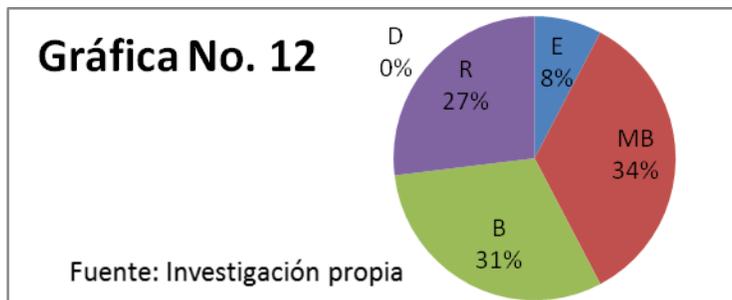
Conclusión: Las opciones de respuestas eran Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular y Deficiente, a los cual el 46% de los encuestados respondió que las instalaciones de la sala de espera eran muy buenas, el 31% que eran buenas, el 11% que eran excelentes, el 10% que eran regular y el 2% deficientes.

¿Dentro de las instalaciones de las clínicas ha visto usted algún tipo de información sobre los servicios que se realizan en el edificio M-1 o clínica de postgrado en el edificio M-3?



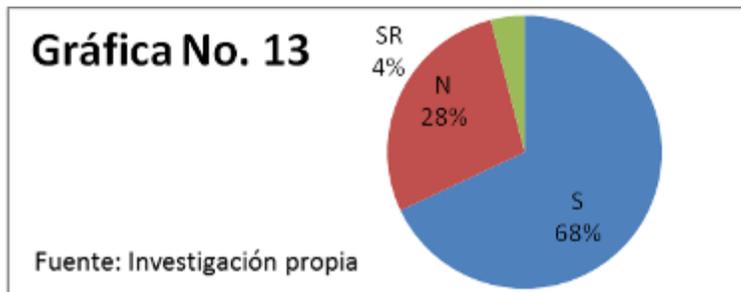
Conclusión: El 92% de los encuestados respondieron que no han visto ningún tipo de información mientras que el 8% aseguró haber visto pero sólo afiches con fotos de piezas dentales y sus partes.

¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?



Conclusión: Las opciones para responder eran Excelente, Muy Buena, Buena, Regular, Deficiente, el 34% dijo que la comunicación con sus compañeros de trabajo era muy buena, el 31% que era buena, el 27% regular, el 8% excelente y para la opción deficiente no se obtuvo respuesta.

¿Tiene internet en su oficina?



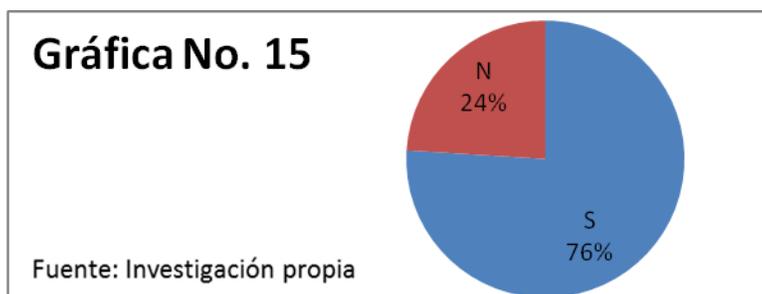
Conclusión: El 68% respondió que si tiene internet en su oficina, el 28% dijo que no mientras que un 4% no respondió la pregunta.

¿Tiene internet en su celular?



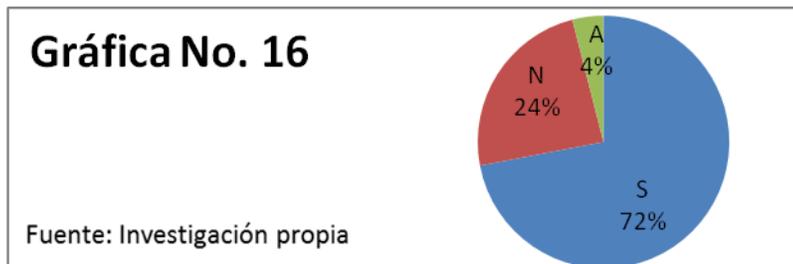
Conclusión: En esta gráfica se puede observar que el 56% tiene internet en su celular, el 40% no tiene y el 4% no respondió la pregunta.

¿Tiene Facebook personal?



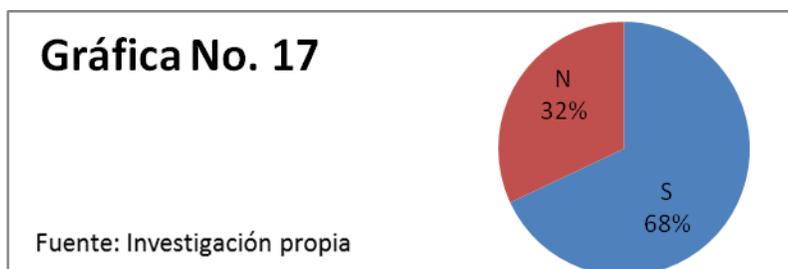
Conclusión: El 74% de los encuestados dijo que si tienen Facebook personal mientras que el 24% restante dijo no tener.

Entre sus contactos de Facebook, ¿Tiene a sus compañeros de trabajo?



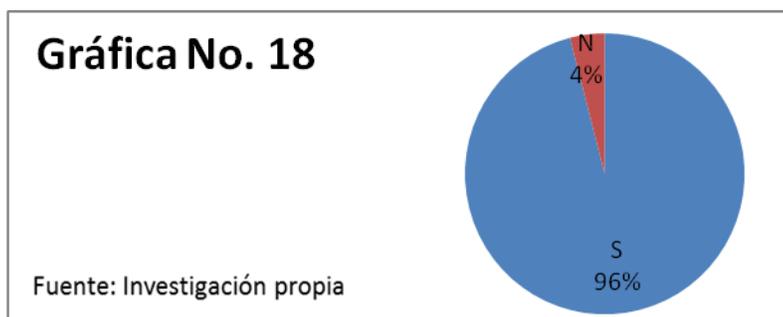
Conclusión: El 72% de los encuestados dijeron que si tenían entre sus contactos de Facebook a sus compañeros de trabajo. El 24% que no y el 4% que tenían a algunos de sus compañeros nada más.

¿Celebran los cumpleaños en el departamento al que pertenece?



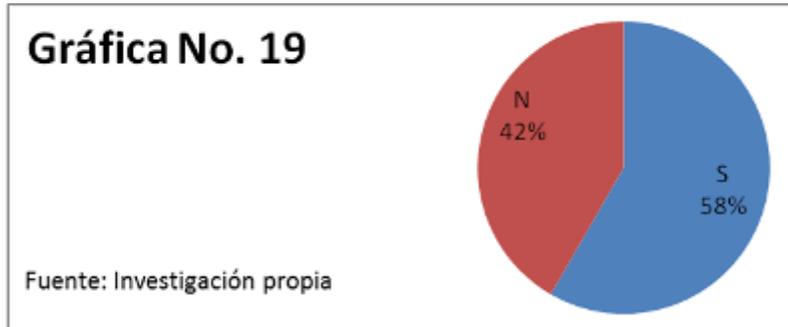
Conclusión: El 68% de las personas encuestas dijo que en el departamento donde pertenecen si celebran los cumpleaños y el 32% no lo hacen.

¿Le mandan felicitación de cumpleaños de parte de las autoridades de la facultad?



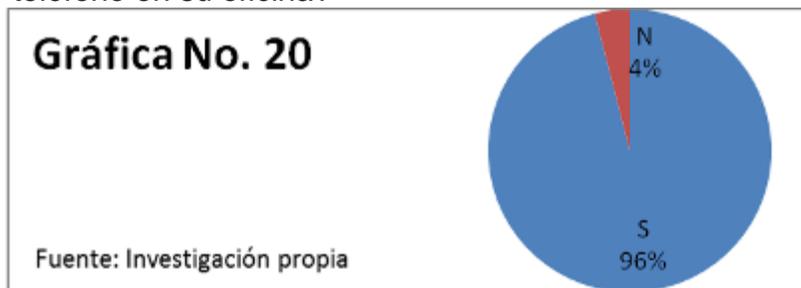
Conclusión: Al 96% de los encuestados si les envían felicitación por su cumpleaños y lo hacen las autoridades por medio impreso. El 4% no respondió la pregunta.

¿Tienen celebraciones en el departamento al que pertenece, dentro o fuera de la Facultad de Odontología? (cumpleaños, día del cariño, etc.)



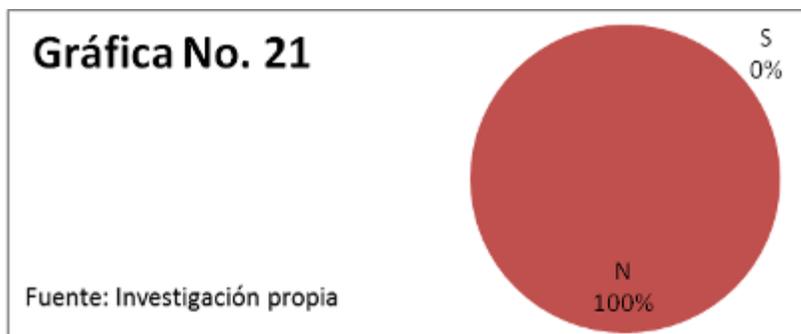
Conclusión: El 58% expresó que si se reúnen fuera de la Facultad y el 42% que no.

¿Tiene teléfono en su oficina?



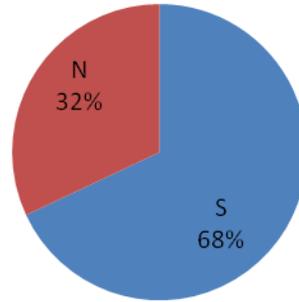
Conclusión: El 96% dijo que si tenían teléfono y que si servía y el 4% que no tenía.

¿Existe un departamento de comunicación en la Facultad de Odontología?



Conclusión: El 100% de los encuestados expresó que no existe un departamento de comunicación y según la gráfica de abajo el 68% dijo que si era necesario un departamento de comunicación o de relaciones públicas en la Facultad de Odontología y el 32% dijo que no era necesario.

Gráfica No. 22



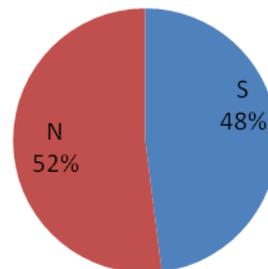
Fuente: Investigación propia

Además de encuestar a los docentes, estudiantes, personal administrativo y pacientes de la Facultad de Odontología, se encuestó a estudiantes y trabajadores de la USAC, de las Facultades de Derecho, Ingeniería, Medicina, Agronomía, Humanidades, Arquitectura, de las Escuelas de Ciencias Políticas, Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social, de las diferentes jornadas, las edades de las personas encuestadas eran de 18 a 55 años.

A continuación las preguntas que se les realizaron:

¿Conoce los servicios que presta la Facultad de Odontología?

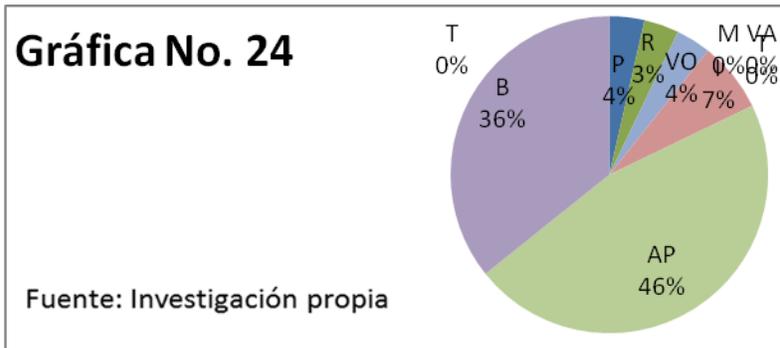
Gráfica No. 23



Fuente: Investigación propia

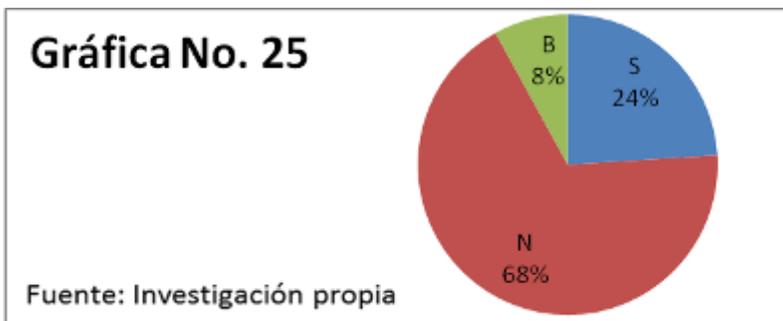
Conclusión: El 52% de los encuestados dijo no tener conocimiento de los servicios que presta la Facultad de Odontología y el 48% dijo que si. Al preguntar si podían mencionar algunos respondieron de esta manera: que conocían que eran tratamientos dentales, ortodoncia, consulta, atención al público, clínicos, atención al cliente, extracción de molares, atención de limpieza dental para niños, todo lo concerniente a tratamientos bucales y dentistas. Esto se interpreta que si saben que se ofrecen servicios dentales pero no específicamente cuales son.

¿Por qué medio se enteró de estos servicios?



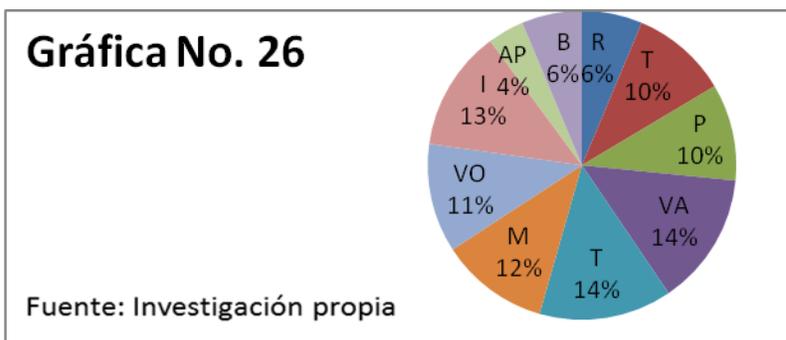
Conclusión: Las opciones eran las siguientes: Radio(3%), TV(0), Periódico(4%) Vallas(0), Trifoliales(0), Mantas(0), Volantes (4%), Internet(7%) Alguna persona le ha contado(46%) y el 36% dejó en blanco esa pregunta.

¿Ha utilizado estos servicios?



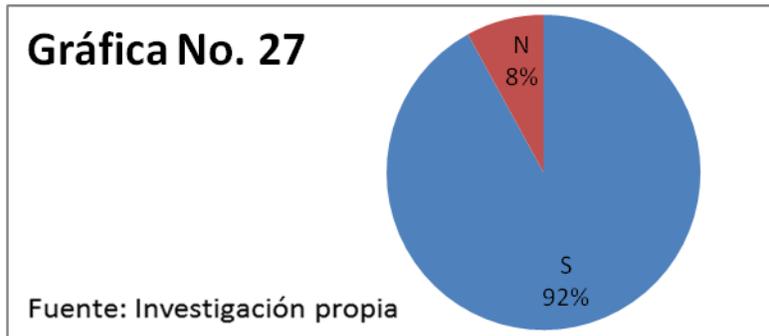
Conclusión: El 68% respondió que no ha utilizado los servicios que ofrece la Facultad de Odontología, el 24% que si y el 8% dejó en blanco esta pregunta.

Si no conoce los servicios que brinda la Facultad de Odontología, ¿por qué medio le gustaría enterarse?



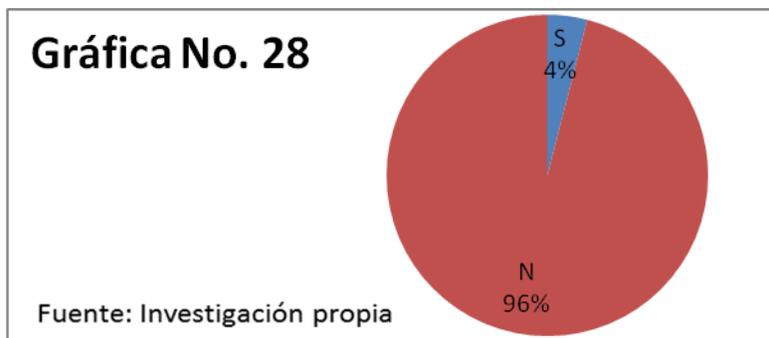
Conclusión: Las opciones de medios de comunicación eran: Radio(6%), TV(10%), Periódico(10%), Vallas(14%), Trifoliar(14%), Mantas(12%), Volantes(11%), Internet(13%) por alguna persona(4%) y el 6% dejó en blanco la pregunta.

¿Utilizaría los servicios dentales que se realizan en Odontología?



Conclusión: El 92% expresó que si, el 8% que no los utilizaría, al preguntarles por qué si, respondieron: por los costos, por ayudar a los odontólogos, porque tienen conocimiento de lo que hace.

¿Ha visto algún tipo de información en el campus universitario, sobre los servicios que brinda la Facultad de Odontología?



Conclusión: el 96% dijo que no había visto ningún tipo de información acerca de los servicios que brinda la Facultad de Odontología y el 4% que si, a los que respondieron que sí se les pidió favor que indicarán cual y esto respondieron: consulta y por la gente.

6. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN



6.1 RADIOGRAFÍA DESCRIPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

6.1.1. ¿QUE ES LA COMUNICACIÓN?

Según Ricardo Homs Quiroa, en su libro La comunicación en la empresa, describe la comunicación como un proceso dinámico de intercambio de ideas (al decir ideas engloba todo aquellos que pueda tener cabida en la mente humana).

6.1.2. DIFERENCIA ENTRE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La mayor diferencia entre comunicación e información es la necesaria existencia del feed back o retroalimentación como parte del proceso de comunicación. El feed back transforma un proceso informativo en comunicativo.

Por lo tanto, un mensaje que no espera respuesta se convierte en información, pero cuando busca estimular al receptor para que emita una respuesta o modifique su actividad ante el tema en cuestión, nos hallamos ante un proceso de comunicación. Ricardo Homs Quiroa⁵ cita a Keith Davis: enunciando que la comunicación es el intercambio de información de una persona a otra. Por lo tanto, la información podríamos considerar como un ingrediente de la comunicación.

El papel del profesional de la comunicación en el ámbito organizacional es el siguiente:

- Debe contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Debe basarse en la investigación.
- Debe partir de una estrategia.
- Debe facilitar, apoyar y promover una comunicación eficiente en la organización.
- Debe asegurar la congruencia entre lo que se dice a través de los distintos medios empleados, y entre los mensajes que se envían al exterior y los que circulan internamente.
- Debe utilizar todos los medios existentes.

El comunicador profesional tiene en la actualidad una responsabilidad y un campo de acción mucho mayores que los que se pensaba hasta hace poco.

⁵ Ricardo Homs Quiroa-La comunicación en la empresa pp. 15

6.1.3. LA COMUNICACIÓN INTERNA

Es aquella que se produce dentro de la organización y se define como un intercambio de información entre la entidad y su recurso humano, para que éste rinda más y mejor dentro de la misma. También sirve para generar una buena comunicación externa, ya que una comunicación positiva de este tipo no es posible si primero se controla la comunicación que se genera dentro de la propia entidad. Dentro de la comunicación interna se dan dos tipos:

La comunicación Interna Formal y la Comunicación Interna Informal. En el primero, la información fluye de manera jerárquica mediante unos mecanismos establecidos previamente. En el segundo, la comunicación se basa en las relaciones sociales que se producen dentro de la organización sin seguir ningún circuito jerárquico. Unos comentan con otros y entre todos se puede llegar a madurar ideas y mensajes útiles, siempre que exista alguien que se encargue de facilitar la retroalimentación.

La comunicación informal puede resultar peligrosa cuando de lo que se transmite es un rumor que acaba por convertirse en cierto cuando no lo es.

Como parte de la comunicación interna se realizan los contactos (comunicación interpersonal, informal y directa); circularles, memorandos y correos electrónicos (comunicación interpersonal, formal e indirecta); las reuniones (comunicación colectiva, formal e indirecta).

La comunicación dentro de la empresa o institución pretende:

- Integrar en forma absoluta al empleado a los objetivos de la empresa.
- Crear un sentimiento de orgullo por pertenecer a la empresa.
- Establecer un clima de comprensión entre empresa y trabajadores.
- Crear una disposición favorable hacia la empresa, por parte de la familia del trabajador.
- Fomentar la participación del personal en las actividades de la empresa ya sea de índole laboral, social o de cualquier tipo.

- Ayudar al personal de nuevo ingreso a integrarse lo más rápido posible, sin conflictos, a la empresa.
- Abatir los índices de rotación de personal.
- Tener abiertos los canales de comunicación entre los niveles directivos y el personal, a fin de que los desacuerdos, insatisfacciones y conflictos no maduren y puedan ser abortados a tiempo.
- Fomentar las actividades sociales, culturales y deportivas dentro de la institución.
- Ayudar a elevar el nivel cultural del personal.
- Motivar al trabajador e incrementar su productividad.
- Cuidar internamente al imagen de la empresa, a fin de que ésta sea positiva.
- Evitar que le sindicato se vuelva un obstáculo para el entendimiento entre la empresa y su personal.

6.1.4 DE LA INFRAESTRUCTURA

La infraestructura de la Facultad de Odontología según las encuestas está muy buena, todas las oficinas cuentan con computadora, internet, teléfono todo funcionando perfectamente bien.

Se cuenta con conectividad a internet, tanto señal de redes externas como internas. Hay carteleras con información de las actividades que se realizan, hay televisores con un circuito cerrado que transmiten actividades de los estudiantes como por ejemplo el día de Santa Apolonia que fue el 9 de febrero se realizaron actividades deportivas en Los Arcos ubicado en la avenida de Las Américas, la institución cuenta con señalización, rutas de emergencia, prohibido fumar, los departamento están identificados, el área administrativa se remodelo hace unos 8 años ya que estaba ubicada en el edificio M-2 pero se trasladó al segundo nivel del edificio M-4 segundo nivel lo cual hace que el piso, los muebles, las paredes etc, sean relativamente nuevos.

6.1.5 LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

Tanto el personal administrativo como el docente se comunican entre sí por medio del teléfono interno y externo, por medio de internet, por mensajes de blackberry, whatsapp, line etc, todo ese tipo de medios que surgieron para no estar sin comunicación. Todos o la gran mayoría de los integrantes del personal administrativo y docente tienen correo electrónico al cual se le envía información de cualquier índole, felicitaciones de cumpleaños, notas de pésame, etc.

Pero el principal canal de comunicación sigue siendo el impreso, las notas importantes se envían y reciben por medio de cartas, ya que queda evidencia de haber recibido éstas con una firma de la persona que está recibiendo el mensaje y se encarga de difundirlo a los docentes de su área. Hay una persona con el puesto de mensajero interno que se encarga de distribuir a las áreas y departamentos la información por medio de acuerdos, cartas, memos, etc.

6.2 LA COMUNICACIÓN EXTERNA

Es la que se genera desde la empresa hacia el exterior. Se define como una transmisión de información a los clientes potenciales sobre el resto de las variables de mercadeo, es decir, producto, precio y distribución. También abarca los esfuerzos comunicacionales hacia los proveedores, la competencia y las fuentes informativas.

La comunicación externa de una empresa es el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivos del negocio, así como a proyectar una imagen favorable de la compañía o promover actividades, productos y servicios. La comunicación externa es tan vital como la interna dentro de una organización.

Cuando la persona trabaja en una empresa sólida, importante, preocupada por los problemas sociales y que transmite una buena imagen social; en cierta medida se siente también realizada en su consideración social, incrementándose asimismo su sentimiento de pertenencia. Por consiguiente, estamos ante dos sistemas de comunicación (interna y externa) interdependientes y que es necesario gestionar de una manera coordinada.

6.2.1 POA DEL AÑO

Plan Operativo Anual 2014

Universidad de San Carlos de Guatemala. Fecha: 05-05-2014

Unidad: FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Introducción:

La Facultad de Odontología tiene el compromiso de desarrollar un proceso de planificación estratégica que le permita organizar y planificar sus actividades académicas, así como contribuir al fortalecimiento del Plan Estratégico USAC-2022 y las políticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala y así elaborar en forma efectiva y prioritaria su plan operativo anual.

Tendencias:

- El proceso de globalización y los tratados de libre comercio ejercen una fuerte presión en las instituciones educativas del país;
- Dentro de las prioridades nacionales no existe la odontológica
- Crecimiento de la demanda por ingresar a la facultad de odontología
- Limitaciones presupuestarias
- Diversificación de los programas de Postgrado
- Se proyecta que la enseñanza se desarrolle con tecnología de punta

Problemas:

El rendimiento académico se ha visto afectada por el bajo nivel académico de los estudiantes de diversificado que ingresan a la Facultad y por la falta de difusión de la información relacionada con los requisitos y perfiles de los estudiantes de primer ingreso a pesar de la aplicación de las pruebas del Sistema de Ubicación y Nivelación.

La infraestructura existente es deficiente para atender adecuadamente a la población estudiantil, por no contar con una planificación técnica y financiera a largo plazo que contribuya a la superación de este déficit.

Falta de recursos presupuestarios para el desarrollo de programas y proyectos de la Facultad, así como, ineficiencia en la ejecución de los recursos presupuestarios asignados.

Los criterios poco consistentes del personal de Auditoría hacen que los procesos administrativos sean engorrosos en detrimento de los programas académicos

Unidad: FACULTAD DE ODONTOLOGIA

Desafíos:

Fortalecimiento del programa de pregrado

Desarrollar programas autofinanciables

Incorporación de tecnología de punta en aspectos clínicos y docentes

Reestructurar el sistema administrativo y financiero, invertir los ingresos generados en la clínica y en los programas autofinanciables, siendo manejados estos por la misma facultad.

Lograr la integración de los procesos de investigación, docencia y extensión de la Facultad.

Lograr la acreditación y certificación internacional para la carrera impartida a nivel de pregrado y postgrados en la Facultad

Políticas:

Realizar el proceso de la reestructura curricular, la cual se va realizando en sus diferentes etapas de diagnóstico, investigación e implementación.

Apoyar al estudiante en la planificación y organización de diferentes actividades extracurriculares para mejorar el proceso formativo integral

Promover la calidad académica, la responsabilidad profesional y eficiencia como los instrumentos de base para el desarrollo de la Facultad de Odontología.

Evaluar permanentemente el currículo de la Facultad de Odontología, con el propósito de actualizarlo y hacerlo congruente con las demandas sociales del país, los avances científicos y el desarrollo institucional de la misma.

Propiciar la formación y capacitación del personal docente de la Facultad para realizar con eficiencia y eficacia su actividad académica.

Objetivos:

Elaborar el documento base para la reestructura curricular de la Facultad de Odontología

Metas:

Iniciar la implementación de la reestructura curricular de la Facultad de Odontología
Lograr convenios de atención para pacientes, a través del Ministerio de Salud pública

6.2.2 CAMPAÑAS REALIZADAS

Las campañas que la Facultad de Odontología realiza son sobre salud bucal. Se llevan a cabo en dos lugares en escuelas de la ciudad capital y en Tecpán, los estudiantes son los encargados de organizarlas y el presupuesto ellos mismos lo costean, se realizan en mayo y junio cada año, pero sólo hacen tratamientos dentales a eso están enfocadas las campañas. No hay campañas publicitarias donde se den a conocer los servicios que presta la Facultad.

6.2.3 PRESUPUESTO DE COMUNICACIÓN PARA EL PRESENTE AÑO

El presupuesto que se le otorga a la Facultad de Odontología el 90% se dirige a sueldos de los docentes y personal administrativo, el 10% a las diferentes necesidades que se tienen y van surgiendo en el transcurso del año.

No existe un presupuesto para comunicación, por que como no hay un departamento de comunicación, pero el nombre del renglón o partida, es el de Atención y Protocolo⁶, si alguien llega a la Junta Directiva con una propuesta de comunicación que se llegará a necesitar la Junta la evalúa y si le parece que es necesario lo aprueba y permiten que se les dé el presupuesto para ejecutarla.

⁶Licda. Aida de Cáceres

6.2.4 MATRIZ O VACIADO DE LAS ENCUESTAS

Las encuestas se les realizaron a personal administrativo, docentes, estudiantes y pacientes de la Facultad de Odontología y a personal que trabajan en las unidades académicas y que estudian en diferentes áreas dentro de la USAC, se encuestó a hombres y mujeres de todas las edades, de diferentes jornadas.

La entrevista que se realizó al Doctor Guillermo Barreda constaba de 16 preguntas.

Las encuestas constan de preguntas abiertas, preguntas cerradas y de selección.

Se tomó en cuenta a cinco grupos de personas para llegar a la conclusión del presente diagnóstico, la encuesta para el grupo de pacientes contenía 10 preguntas. Para los docentes y estudiantes contenía 11 preguntas, para el personal administrativo era de 16 y para trabajadores y estudiantes de diferentes facultades de la Universidad de San Carlos de Guatemala contenían 10 preguntas.

CAPÍTULO II
PLAN DE COMUNICACIÓN

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1 ANTECEDENTES

La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala se encuentra ubicada dentro del campus universitario en los edificios M-1, M-3 y M-4 en la zona 12 de la ciudad capital.

En el edificio M-1, primer nivel, se encuentran las clínicas de pregrado donde los se atienden de lunes a viernes de 7:30 a 15:30 horas a las personas que asisten para realizarse tratamientos odontológicos y exodoncias si el caso de su pieza dental ya no tiene recuperación.

Las clínicas de postgrado de endodoncia y ortodoncia están ubicadas en el edificio M-3 en el primer nivel, en la cual asisten pacientes que necesitan tratamientos más complejos como coloquialmente se le llaman frenos entre tantos otros tratamientos.

La manera de informar de estos servicios ha sido y es en forma verbal ya que es por medio de los mismos estudiantes que se dan a conocer los horarios de atención a los pacientes. Los estudiantes van a las escuelas ubicadas alrededor de la universidad para atraer la atención de los padres de familia y así obtener su autorización para que sus hijos sean atendidos en la Facultad.

Los pacientes han sido portadores del mensaje para transmitirlo a otras personas y que éstas se acerquen a pedir información directamente a las clínicas. No existe ningún material impreso, como afiches, volantes, bifolios, mantas, banners, nada de este tipo de medios para dar más información a quienes quieren formar parte del banco de pacientes de la institución.

2.2 OBJETIVOS

Plantear una estrategia de comunicación externa para dar a conocer los servicios que brinda la Facultad de Odontología y fortalecer la información que tiene el personal administrativo y estudiantes de las diferentes Facultades de la Universidad de San Carlos de Guatemala y población en general.

2.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Diseñar afiches, bifolios, volantes, banners etc. con toda la información necesaria para que el público objetivo reciba el mensaje completo.

Dar a conocer también por medio de los afiches y bifolios los servicios odontológicos que brindan las clínicas de posgrado ubicadas en el edificio M-3 primer nivel.

Utilizar los medios de comunicación de la universidad para dar a conocer dichos servicios.

2.3 PÚBLICO OBJETIVO

El ser humano ha sido por años objeto de inspiración para la realización de infinidad de tipos de trabajos, poemas, canciones, pinturas, etc.; en este caso he utilizado el recurso humano para determinar conclusiones y ver los problemas de comunicación interna y externa que existen tanto dentro como fuera de la Facultad de Odontología.

El grupo objetivo de este proyecto serán las personas que trabajan y/o estudian en las diferentes Unidades Académicas que integran a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Estas personas serán hombres y mujeres que al tener conocimiento de los servicios que brinda la Facultad de Odontología al público en general, puedan aprovechar y formar parte de los pacientes que asisten a las clínicas, tanto ellos como sus hijos o familiares ya que no se necesita pertenecer al sector administrativo, docente o estudiantil de la Universidad San Carlos de Guatemala para ser atendido en dichas clínicas.

2.4 MENSAJE

La Facultad de Odontología brinda servicios odontológicos a bajo costo a las personas que estén interesadas en formar parte de los pacientes de los estudiantes que bajo supervisión de profesionales atienden en las clínicas del Edificio M-1 de 7:30 a 15:30 hrs. No necesariamente tienen que trabajar o estudiar en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Los requisitos son firmar un contrato y asistir a todas las citas que se le programen. En el caso de los adultos deben presentar dpi y en el caso de los niños presentar fe de edad.

El mensaje sería: **"Por un sonrisa que se pueda compartir"**

2.5 ESTRATEGIA

El concepto actual de estrategia, si bien permanece en gran medida todavía ligado al arte militar, presenta características que trascienden lo militar y afecta a dominios de actuación humana bastante más amplios que los de su punto de partida, permitiendo su uso, por extensión analógica, en los mismos. Una de las notas distintivas del concepto de estrategia es la que hace referencia a la aparición de una situación problemática, conflictiva, cuya resolución no resulta fácil en un primer análisis de la misma, ya que no hay una sola vía o camino de acceso, sino múltiples, y sus resultados se desconocen en un primer momento.⁷

En pocas palabras la estrategia es la determinación de metas y objetivos claros los cuales se van a llegar a alcanzar por medio de un plan para realizar dicha estrategia.

Después de haber obtenido los resultados de las encuestas a docentes, estudiantes, personal administrativo y pacientes de la Facultad de Odontología; y de haber realizado encuestas también a trabajadores y estudiantes de diferentes unidades académicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se propone una estrategia de comunicación externa, dirigida a las personas que desconocen los servicios dentales que brinda la institución y también a las personas que poseen poco conocimiento al respecto, reforzar la información que ya tienen.

⁷ Diccionario de ciencias y técnicas de la comunicación

La estrategia se basa en crear un departamento de comunicación temporal dentro de la institución en el cual se pondrán en marcha los objetivos planteados los cuales son dar a conocer los servicios antes mencionados y se solicitará patrocinios para la realización de medios impresos que se diseñaran y repartirán en las diferentes facultades y unidades académicas que integran a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Para tal efecto, se diseñarán afiches que se puedan distribuir en las Facultades de la Universidad para dar a conocer toda la información con indicaciones de horarios, ubicación, teléfono al que pueden comunicarse y recibir los datos que necesiten.

También se diseñarán bifolios y volantes que amplíen la información que hay en los afiches para entregarlos a los estudiantes y personas que circulan en los alrededores del edificio M-1, donde se encuentran las clínicas odontológicas

Se aprovechará al mismo tiempo el dar a conocer por medio de los afiches y bifolios los servicios odontológicos que brindan las clínicas de posgrado ubicadas en el edificio M-3 primer nivel.

El patrocinio se solicitará de las empresas que tienen relaciones directa o indirectamente con la institución, a manera que sigan identificándose con la Facultad de Odontología y apoyando las actividades que se realizan en beneficio de ésta.

Como no son utilizados los medios de comunicación internos, TV USAC, Radio USAC, ni el Periódico Universitario, se propone elaborar material que contenga toda la información completa de la atención a los pacientes y a donde deben dirigirse si están interesados en que se les atiendan, lo cual puede publicarse en el periódico universitario o realizar pautas en Radio USAC.

2.5.1 METODOLOGÍA

La estrategia se basa en crear un departamento de comunicación temporal dentro de la institución en el cual se pondrán en marcha los objetivos planteados los cuales son dar a conocer los servicios antes mencionados y se solicitará patrocinios para la realización de material impreso que se diseñaran y repartirán en las diferentes facultades y unidades académicas que integran a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Para tal efecto, se diseñarán afiches que se puedan distribuir en las Facultades de la Universidad para dar a conocer toda la información con indicaciones de horarios, ubicación y teléfonos para comunicarse y recibir los datos que necesiten.

También se diseñarán bifolios y volantes que ampliarán la información que hay en los afiches y se entregarán a los estudiantes y personas que circulan en los alrededores del edificio M-1, donde se encuentran las clínicas odontológicas.

Se aprovechará al mismo tiempo el dar a conocer por medio de los afiches y bifolios los servicios odontológicos que brindan las clínicas de posgrado ubicadas en el edificio M-3 primer nivel.

El patrocinio se solicitará de las empresas que tienen relaciones directa o indirectamente con la institución, a manera que sigan identificándose con la Facultad de Odontología y apoyando las actividades que se realizan en beneficio de ésta.

Como no han sido utilizados los medios de comunicación internos, TV USAC, Radio USAC, ni el Periódico Universitario, para dar este tipo de divulgación se propone elaborar material que contenga toda la información completa de la atención a los pacientes y a donde deben dirigirse si están interesados en que se les atiendan, lo cual puede publicarse en el periódico universitario o realizar pautas en Radio USAC.

2.6 ETAPAS:

Afiche, bifoliar, volante:

Presentar varios diseños de afiches, bifoliales y volantes, al señor Decano y a la Doctora Solares quien es la representante de Colgate, ya que esta empresa patrocinara estos productos. Ver anexo.

Luego de haberse escogido el diseño, cotizar en varias empresas para ver en cual es mejor el precio de la impresión.

Enviar cartas con cotización a Colgate para que autoricen el pago.

Hacer la solicitud formal de cuantos afiches, bifoliales, volantes y mantas se requerirán.

Al recibir el producto, enviar las facturas a donde correspondan para que salga el pago respectivo.

Distribuir el producto impreso, en los edificios de la universidad, los volantes y bifoliales en varios puntos estratégicos tanto dentro como fuera del campus universitario.

Mantas:

El diseño de las mantas vinílicas se trabajarán en el mismo arte de los afiches y volantes, serán de dos por dos metros y serán cinco mantas. Ver anexo.

Luego de conseguir patrocinio y de haberse elegido el diseño de las mantas, se solicita cotización para saber qué empresa las elaborará y colocará.

Enviar carta solicitando autorización de la colocación de las mantas a la Ingeniera Marcia Véliz, Directora General de Administración.

Solicitar autorización al Doctor Eduardo Benítez, Secretario Adjunto de la Facultad de Odontología para la colocación de las mantas en las paredes exteriores de los edificios M-1, M-3 y M-4.

Guía informativa para el ingreso de pacientes: Por medio de carta hacer una solicitud al Doctor José Figueroa quien es el director de las clínicas de la Facultad de Odontología para publicar información que ayuda a las personas que vienen por primera vez a solicitar atención odontológica.

Realizar varias reuniones con la Licenciada Silvia Tórtola quien es la trabajadora social para obtener la información que se escribirá en la guía y evitar confusiones en las personas a quienes se les entregará dicha hoja.

Al momento de ser autorizada la guía se reproducirá y se establecerá que en el área de información la señora Ileana González sea quien distribuirá esta hoja a las personas que lleguen a solicitar datos de cómo pueden hacer para que les atiendan en las clínicas de la Facultad.

Spot radial:

Enviar carta al Licenciado Roel Soto, solicitando autorización de realizar un spot radial y que sea transmitido en Radio Universidad. La carta tiene que ser realizada en la Escuela de Ciencias de la Comunicación y firmada por el Licenciado Morataya.

Realizar varios guiones para que el decano escoja cual es el que más le parece luego se envían por correo electrónico al Licenciado Soto para que pueda corregir y dar su punto de vista.

Hacer una cita para grabar el spot radial.

Publicación en el Periódico de la Universidad:

Contactarse con Ingrid Cárdenas encargada del periódico y solicitar un espacio en dicho medio impreso para divulgar los servicios dentales que brinda la Facultad de Odontología a todo público. Publicarlo en el Periódico Universitario. Se seguirá con la línea del arte del afiche, volante y manta para que toda la publicidad sea igual y consistente. Enviar el arte para la aprobación del anuncio y darlo a conocer al Decano para que dé su visto bueno.

TV USAC:

Contactarse con el Licenciado César Pozuelos y solicitar información de qué es lo que se debe hacer para obtener un espacio y que puedan grabar en las clínicas de la Facultad de Odontología y en las clínicas de Post-grado.

La información del audio será la siguiente:

La Universidad de San Carlos de Guatemala a través de la Facultad de Odontología ofrece tratamientos dentales de alta calidad a precios bajos, como obturaciones o rellenos, exodoncias, prótesis fijas, parciales y totales.

Las clínicas están ubicadas en el edificio M-1 primer piso. Además si tienen los dientes torcidos y necesitan frenos pueden asistir a la clínica especializada en ortodoncia la cual se encuentra ubicada en el edificio M-3 primer piso.

La atención es para todo público de 7:30 a 15:30 horas.

Mayor información al 2418-8000 extensión 1566 o síguenos en Facebook: Atención al Paciente Fo-Usac.

Actualización de números de teléfonos y extensiones:

Obtener la lista de los números de teléfonos que existe dentro de las instalaciones de la Facultad de Odontología.

Llamar a cada una de las extensiones para verificar si se cambió de numeración o si sigue la misma.

Diseñar una nueva hoja con los cambios que se hicieron, el diseño podrá hacerse en una hoja de Excel con membrete del arte que se está manejando para el material impreso, a tres columnas donde la primera describa el área o departamento, la segunda columna el número de extensión nuevo y la tercera columna el número de teléfono directo nuevo.

Distribuir en cada una de las oficinas para que puedan estar con la información actualizada.

Directorios:

Conseguir patrocinio para este trabajo, el cual consiste en elaborar directorios en el edificio M-4 del primer al tercer piso.

Contactar a la empresa que se encargada del diseño.

Solicitar cotización y enviarla a Café Gitane quien será el patrocinador de este producto.

Citar al señor Oscar Yanci para que pueda tomar medidas de cada una de las áreas que existen en los 3 pisos y que proceda a hacer el diseño.

Cuando ya se tenga elaborado ya autorizado el diseño, se procederá a colocar cada uno de los directorios.

Talleres y capacitaciones:

Se apoyará la realización de talleres, capacitaciones, cursos, conferencias, simposium y actividades académicas que se realizarán en la Facultad, en el tiempo de las prácticas se colaborará en dos: en la Historia de la Odontología y en el XV Simposium de Odontopediatría. Además de formar parte como facilitadora en el Diplomado Misión Carácter.

Se recomienda realizar capacitaciones para el personal administrativo pero apoyarlos para que todos puedan participar. El diplomado de misión carácter que se realiza una vez por semana no se podrá realizar ningún otro taller en este año pero se tendrá abierta la posibilidad que el próximo sigan realizando actividades que fortalezcan al personal administrativo.

Página de Facebook:

Como no se tiene una página de Facebook para atención al paciente, se creará un espacio para que todo el público pueda seguir las actividades que los estudiantes a través de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala realizan, que el público pueda ver como son las diferentes clínicas y unidades dentales dentro de las instalaciones, que puedan apreciar a través de fotos la calidad del equipo con el que se cuenta para atender a todo público.

2.7 LOS PLANES DE COMUNICACIÓN

Planear: es introducir organización y racionalidad en la acción para el logro de determinadas metas y objetivos y en la que participan las personas que viven el problema que se pretende resolver.⁸

Concepto de planificación: Existen numerosas definiciones para el término planificación. En general, se trata de incorporar al concepto elementos relativos al campo de acción en el cual se desarrollará el proceso o se aplicarán los conocimientos técnicos y políticos relacionados con la planificación. Se entiende como planificación al proceso sistematizado, a través del cual es posible dar mayor eficiencia a una actividad a fin de alcanzar en un plazo mayor o menor el conjunto de metas establecidas.

La planificación es un proceso, un conjunto de fases (subprocesos, procesos) por medio de los cuales se realiza una operación para alcanzar un objetivo final. El proceso es sistematizado no aleatorio.⁹

El plan será desarrollado desde la creación temporal de un departamento de comunicación, ya que no existe tal departamento dentro de la Facultad de Odontología.

Comunicación externa:

En la parte de comunicación externa se realizarán afiches, bifolios volantes y si el presupuesto a conseguir así lo permite también mantas y banners; en todo este material impreso se darán a conocer los datos más importantes para que las personas puedan enterarse de los días y horario en que se les puede atender.

Comunicación Interna:

Se solicitará a las autoridades realizar más talleres de capacitación y reuniones donde se refuerce la comunicación interna existente dentro de la Facultad, esto es algo complicado porque hay que suspender actividades de las clínicas y hacer congeniar horarios entre estudiantes, docentes y personal administrativo para

⁸Williams López-Planificación de las comunicaciones

⁹ Juan Díaz Bordenave-Horacio Martins de Carvalho-Planificación y Comunicación

llegar a un acuerdo y realizar las actividades que se planifiquen, ya que cuando se realizan dichas citaciones para asistir a actividades las autoridades invitan a participar pero solicitan que no se dejen descubiertas las labores de las clínicas, que siempre se quede más de alguna persona atendiendo a los estudiantes que no se les interesa participar de esos talleres y que prefieren atender a sus pacientes y por este motivo no asistente a las capacitaciones que se realizan en la Facultad.

2.8 CALENDARIO

ACTIVIDADES A REALIZAR	MAYO				JUNIO				JULIO					AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Habilitar un espacio temporal como Departamento de Comunicación	■																																
Conseguir patrocinios	■	■	■	■																													
Elaboración de material impreso			■	■	■	■																											
Radio Usac					■	■	■	■																									
Tv Usac					■	■	■	■																									
Periódico Usac					■	■	■	■																									
Repartir información impresa					■	■	■	■	■	■	■	■																					
Talleres motivacionales													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Capacitaciones													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Actividades dentro y fuera de la Facultad													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

2.9 PRESUPUESTO

La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala cuenta con un presupuesto para comunicación, pero lamentablemente es mínimo y no determinado para esta finalidad, ya que no está bajo ese nombre y no se utiliza para campañas publicitarias de divulgación de los servicios odontológicos que brinda la Facultad, sino para actividades como simposium, cursos, conferencias, lecciones inaugurales, talleres, seminarios, etc.; todo destinado a actividades académicas para fortalecer el conocimiento de los estudiante y los docentes.

Se habló con la Doctora Rosa María Solares, representante de la empresa Colgate, por medio del correo electrónico, quien siempre colabora con las actividades que se realizan en la Facultad de Odontología a nivel académico a lo cual la Doctora Solares, demostró interés en el proyecto que se va a realizar y confirmó la participación de la empresa que ella representa como patrocinador del material impreso como afiches, bifolios, etc, que se harán para desarrollar la estrategia de comunicación, pero la condiciones para colaborar económicamente a dicho proyecto son: presentar proformas y facturas contables a nombre de la empresa, donde se haga constar los gastos que se realizaron y carta del decano que servirá como respaldo de la solicitud económica.

Dependiendo de cómo se vaya desarrollando la estrategia se buscará más patrocinadores, ya que aún no se cuenta con la totalidad el gasto a generarse, de ser así se incluirán los nombres de éstos y se les agradecerá por la aportación que llegarán a realizar.

PRESUPUESTO

No.	Productos comunicacionales	Costo
1	Arte de Afiche	Q 75.00
2	Arte de Volante	Q 75.00
3	Arte de Bifoliales	Q 200.00
4	Reproducción de 100 afiches	Q 200.00
5	Reproducción de volantes	Q 1,050.00
6	Reproducción de 1,000 bifoliales	Q 3,860.00
7	Reproducción de 500 fotocopias de volante sencillo y guía informativa	Q 10,000.00
8	Distribución de material impreso	Q 200.00
9	Mantas vinílicas	Q 760.00
10	Colocación de mantas	Q 75.00
11	Adhesivos impresos en alta resolución	Q 475.00
12	Instalación de los directorios	Q 75.00
13	Producción de spot de radio	Q 3,000.00
14	Producción de spot de tv	Q 7,000.00
15	Publicidad en periódico ½ página	Q 3,600.00
16	Consultoría	Q 15,000.00
		Q 45,645.00

2.10 CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)

Es necesario dar seguimiento y controlar el impacto que tendrá hacia el público objetivo el hecho de hacerles llegar la información por medio de afiches, bifolios, volantes y si se pueden también mantas, así determinar si ha sido eficiente y eficaz la estrategia o si se necesita reformar con otro tipo de recursos.

Si en un futuro se tiene la posibilidad de disponer de un presupuesto para crear un departamento de relaciones públicas para que se desarrollen otro tipo de actividades en las cuales se disponga de tiempo tanto del personal docente como administrativo y también los estudiantes para que puedan participar en cursos o talleres de información y capacitación en atención a las personas ya que somos quienes formamos parte de la Facultad de Odontología.

CAPÍTULO III

EJECUCIÓN DE PLAN

CAPÍTULO III

3. EJECUCIÓN DE PLAN

- a) Se creó un departamento de comunicación temporal dentro de la institución en el cual se pusieron en marcha los objetivos planteados, los cuales eran dar a conocer los servicios dentales que brinda la Facultad de Odontología a través de la Universidad de San Carlos de Guatemala, utilizando todos los medios de comunicación internos de esta casa de estudios.
- b) Se creó la página de Facebook Atención al Paciente Fo-Usac.
- c) Para la realización del proyecto se solicitó patrocinios para elaborar afiches, bifolios, mantas y volantes.
- d) La empresa Colgate Palmolive, CASA patrocinó el material impreso y las mantas. Café Gitane patrocinó tres adhesivos que funcionarán como directorios en los tres niveles del Edificio M-4.
- e) Para tal efecto, se diseñaron afiches que se distribuyeron en las Facultades de la Universidad para dar a conocer toda la información con indicaciones de horarios, ubicación, teléfono al que pueden comunicarse y recibir los datos que necesiten.
- f) También se diseñaron bifolios y volantes que ampliaron la información que hay en los afiches y se entregaron a los estudiantes y personas que circulan en los alrededores del edificio M-1, donde se encuentran las clínicas odontológicas.

g) Se aprovechó al mismo tiempo el dar a conocer por medio de los afiches y bifolios los servicios odontológicos que brindan las clínicas de postgrado ubicadas en el edificio M-3 primer nivel.

h) Se distribuyeron volantes y afiches en las zonas 3 y 4 de Mixco Colonia Nueva Monserrat a los vecinos que transitaban y de casa en casa, se pegaron los afiches en panaderías y tiendas de los alrededores de esa zona.

i) Se colocaron cinco lonas vinílicas en los alrededores de los edificios M-2, M-3 y M-4.

j) Se contactó al Licenciado Roel Soto, sub-coordinador en radio Universidad 92.1 FM para que autorizará pautar dos spots en la programación de esa radio y autorizó la grabación y transmisión a cada dos horas de dichos spots.

k) Se contactó con Sandra Hernández, quien tiene a su cargo el programa Toda Lengua Confesará en Radio Cultural 100.5, ella realizó una entrevista muy amena en la cual se dio a conocer los servicios que brinda la Facultad de Odontología, la cual fue transmitida el sábado 12 de julio 2014.

l) Se contactó a Ingrid Cárdenas del periódico Universitario para publicar un anuncio en ese medio escrito y se logró la autorización para que se publicará en el mes de junio o julio según lo acordado con ella, además de aceptar que se envíe periódicamente información acerca de los servicios dentales que brinda la Facultad para que pueda salir publicado en el Periódico Universitario.

m) Se contactó al Licenciado César Pozuelos, productor y editor de TV USAC, del canal 33 para que asistiera a las clínicas de la Facultad de Odontología y hacer un video que se transmitirá en ese canal. El Licenciado accedió a la invitación y se presentó con la Licenciada Anny Barragán a filmar dentro de las instalaciones de la Facultad.

o) Se solicitó al Doctor José Figueroa, director de las clínicas de la Facultad de Odontología, su colaboración para que permitiera obtener información que se incluiría en una guía para las personas que vienen por primera vez a solicitar atención odontológica.

p) Se realizaron varias reuniones con la Licenciada Silvia Tórtola quien es la trabajadora social y la Doctora Ligia Padilla de Dirección de Clínicas para obtener la información que se escribió en la guía para ser lo más objetivos posibles, pero aún hace falta que autoricen la producción de dicha guía, ya que podrían haber más cambios.

q) Se realizaron reuniones con la Doctora Ana María Interiano, coordinadora del Área Básica y don Oscar encargado de elaborar adhesivos que servirán como directorios que se colocarán en los 3 niveles del edificio M-4.

3.1 Guión utilizado en spot de Radio Universidad y en promocional de TV USAC

Facultad de Odontología
Universidad de San Carlos de Guatemala

Indicaciones técnicas

Entra música 3 segundos
Baja volumen y mantenerla de fondo
Entran locutor

Audio

LOCUTOR 1:

La Universidad de San Carlos de Guatemala a través de la Facultad de Odontología ofrece tratamientos dentales de alta calidad a precios bajos, como obturaciones o rellenos, exodoncias, prótesis fijas, parciales y totales. Las clínicas están ubicadas en el edificio M-1 primer piso. Además si tienen los dientes torcidos y necesitan frenos pueden asistir a la clínica especializada en ortodoncia la cual se encuentra en el edificio M-3 primer piso, La atención es para todo público de 7:30 a 15:30 horas.
Mayor información al 2418-8000 extensión 1566 o síguenos en Facebook: Atención al paciente Fo-Usac.

Sale locutor
Sube volumen de música
Baja volumen lentamente

3.2 Guion utilizado en spot para Radio Universidad

Facultad de Odontología
Universidad de San Carlos de Guatemala

Indicaciones técnicas

Entra música 3 segundos
Baja volumen y mantenerla de fondo
Entran locutor 1

Audio

LOCUTOR(A)1: Hola, ¿Qué te pasa, tienes una carita?
LOCUTOR(A) 2: Ayyy si ayer no pude dormir toda la noche me la pase con mucho dolor de muela
LOCUTOR(A) 1: ¿y por qué no has ido con un dentista?
LOCUTOR(A) 2: Porque no tengo dinerito para ir a sacarme la muela.
LOCUTOR(A) 1: yo conozco de un lugar donde te pueden atender bien, con tratamientos de buena calidad y a precios bajos.
LOCUTOR(A) 2: Así??Y en donde es?
LOCUTOR(A)1: En las clínicas de la Facultad de Odontología de la USAC, edificio M-1 primer piso, atención a todo público lláma al 2418-8000 extensión 1566.

Sale locutor
Sube volumen de música
Baja volumen lentamente

3.3 Fotografías de proyectos ejecutados.

Colocación de mantas en los edificios M-1, M-3 y M-4



Fuente: Blanca Molina-Julio 2014 Edificio M-1



Fuente: Blanca Molina- Julio 2014 Edificio M-4



Fuente: Blanca Molina-Julio 2014 Edificio M-4

El Licenciado César Pozuelos y la Licenciada Anny Barragán productores y editores de TV USAC Canal 33 UHF visitaron la Facultad para grabar un video el cual se transmitirá en dicho canal, divulgando los servicios dentales que brinda esta Unidad Académica a precios bajos. Lunes 7 de julio de 8:00 horas en adelante se realizaron la filmación para el video que se transmitirá en TV USAC.



Fuente: Blanca Molina-Julio 2014. Área de Cirugía y Exodoncia Edif. M-1



Fuente: Blanca Molina-Julio 2014. Área de Exodoncia Edif. M-1



Fuente: Blanca Molina-Julio 2014. Clínica de Post-Grado Edif. M-3

En Radio Universidad 92.1 FM con el Licenciado Roel Soto quien dio su visto bueno de los guiones que se redactaros para los spot que se transmitirán en dicha radio, varios días tuvimos reuniones con el Lic. Soto.



Fuente: Julio 2014-Radio Universidad



Fuente: Julio 2014-Radio Universidad



Fuente: Julio 2014-Radio Universidad



Fuente: Julio 2014-Radio Universidad



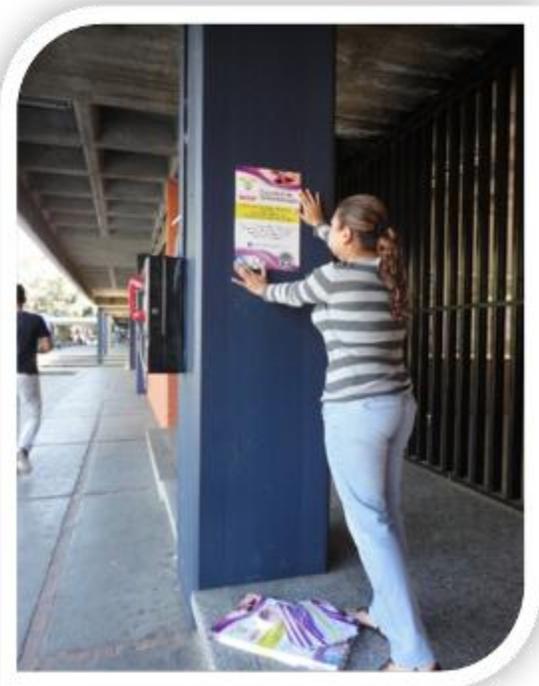
Fuente: Julio 2014-Distribución de volantes zonas 3 y 4 de Mixco



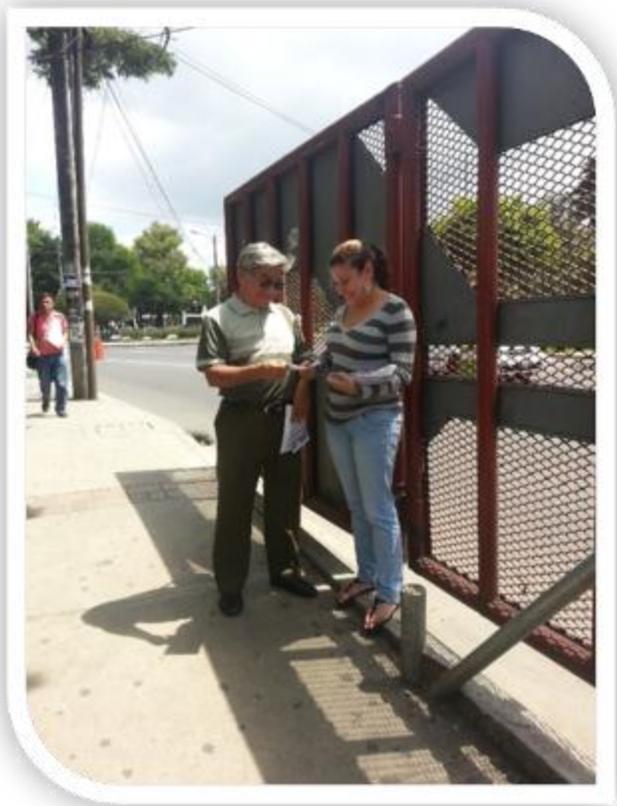
Fuente: Julio 2014-Distribución de afiches zonas 3 y 4 de Mixco



Fuente: Julio 2014-Distribución de afiches. Edificios de la Universidad de San Carlos de Guatemala



Fuente: Julio 2014-Distribución de afiches. Edificios de la Universidad de San Carlos de Guatemala



Fuente: Julio 2014-Distribución de volantes. Entrada a la Universidad de San Carlos de Guatemala. Periférico

Se participó en el programa Toda Lengua Confesará de Radio Cultural 100.5 dando a conocer los servicios que brinda la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala



Fuente: Julio-2014. Con Sandra Hernández presentadora del programa en Radio Cultural

En el Periódico Universitario se publicó un anuncio para dar a conocer los servicios odontológicos que brinda la Facultad.



Fuente: Julio-2014. Con Ingrid Cárdenas del Periódico Universitario



Fuente: Blanca Molina Julio-2014. Publicación en el Periódico Universitario. Edición No. 238 de junio y julio 2014

3.4 Diseños de material impreso.

Afiche patrocinado por Colgate, que se distribuyó en los edificios de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en panaderías y tiendas de las zonas 3 y 4 de Mixco.



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Facultad de Odontología

Tratamientos dentales, Obturaciones (rellenos), Exodoncias, Ortodoncia, Prótesis fijas, parciales y totales

Atención a: Adultos y niños mayores de 5 años
Horario de atención 7:30 a 15:30 hrs.
Telefono 24188000 ext: 1566
Edificio M1 1er Nivel

 /Atención al Paciente Fo-Usac



Bifoliar patrocinado por Colgate

Facultad de Odontología

Tratamientos dentales
Obturaciones (rellenos)
Exodoncia, Ortodoncia
Prótesis fijas, parciales y totales.

Atención a:
Adultos y niños mayores de 5 años

Horario de atención 7:30 a 15:30
 Telefono 24188000 ext: 1566
 Edificio M1 1er Nivel

¡Atención al Paciente Fo-Usac

Departamento de Comunicación

Introducción
 La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala se creó el 1 de abril de 1945. La finalidad de esta unidad académica, es orientar el proceso enseñanza-aprendizaje hacia la formación de recursos humanos odontológicos, adecuados en Guatemala, con una base científica sólida y capacidad para aplicar en forma teórica y práctica el enfoque científico para la búsqueda de soluciones a los problemas del ejercicio de la profesión, bajo normas éticas y de servicio, que mediante la aplicación de un enfoque preventivo e integral, logren un impacto eficaz en el mejoramiento de la salud bucal en la mayoría de la sociedad guatemalteca. La presente es una guía informativa en la Facultad de odontología.

Misión
 La Facultad de Odontología es una unidad académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, responsable de brindar una formación académica integral, de calidad y actualizada al recurso humano en el área de conocimiento odontológico con valores éticos, especialmente de responsabilidad y compromiso con el desarrollo sustentable nacional y regional, teniendo en cuenta la diversidad cultural, social y lingüística del país. Asimismo, se propone planificar propuestas de solución a la problemática nacional en materia de salud odontológica y contribuir al desarrollo nacional a través del aporte de profesionales dedicados al servicio, la investigación y la aplicación de la innovación tecnológica, reguladas por una organización administrativa que de continuidad y fluya a los procesos.

Visión
 La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la unidad académica en educación superior de mayor trayectoria como formadora de profesionales certificados y acreditados en el campo involucrada y comprometida de forma institucional al contexto nacional en la solución de los problemas odontológicos que afronta la sociedad guatemalteca.

Objetivo General
 El objetivo general de la Facultad de Odontología es proporcionar las condiciones adecuadas para que el estudiante obtenga los conocimientos y desarrollo de habilidades intelectuales y psicomotrices, hábitos y actitudes necesarias para el ejercicio de una odontología técnica y socialmente adecuada para Guatemala, que tome en consideración al paciente total y que otorgue los servicios de salud odontológicos más eficaces y eficientes, tanto de carácter individual como colectivo.

Volante que fue patrocinado también por Colgate y distribuido en las entradas de la Universidad de San Carlos de Guatemala y en las zonas 3 y 4 de Mixco.

Facultad de Odontología

Tratamientos dentales, Obturaciones (rellenos), Exodoncias, Ortodoncia, Prótesis fijas, parciales y totales.
Atención a: Adultos y Niños mayores de 5 años

Horario de atención 7:30 a 15:30
 Telefono 24188000 ext: 1566
 Edificio M1 1er Nivel

¡Atención al Paciente Fo-Usac

Departamento de Comunicación

Directorio tercer nivel Edificio M-4

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

DIRECTORIO 3er Nivel M4

★ **Usted se encuentra aquí.**

- 300. SUM II (Salón Usos Múltiples)
- 301. Fisiología Humana
- 302. Dirección de Área Básica
- 303. Histología General
- 304. Biología
- 305. Laboratorio de Biología
- 306. Bioquímica
- 307. Química
- 308. Baños Mujeres (Personal Docente Administrativo)
- 309. Baños Hombres (Personal Docente Administrativo)
- 310. SUM (salón usos múltiples)
- 311. Salón de Clases Iero "B"
- 312. Laboratorio Anatomía Humana
- 313. Salón de Post Grado de Ortodoncia
- 314. Salón de Post Grado de Endodoncia
- 315. Salón de Clases Iero "A"
- 316. Área de Servidores de Internet
- 317. Bioestadística
- 318. Estadística
- 318A Laboratorio de Estadística
- 319. UNADE (Unidad de Apoyo Docente Estudiantil)
- 320. Anatomía Humana
- 321. Física Matemática
- 322. Ética y Derechos Humanos
- 323. Comunicación y Redacción Científica

CAPÍTULO IV
EVALUACIÓN

CAPÍTULO IV

4. EVALUACIÓN

El conseguir patrocinios y lograr que una empresa como Colgate apoyará económicamente la elaboración de afiches, volantes, bifolios y mantas fue un logro que adjudico un éxito en este proyecto ya que nunca antes se había tenido este tipo de propaganda para el servicio social que brinda la Facultad.

Había que hacer saber a las personas que los precios son bajos y los materiales que utilizan son de muy buena calidad.

Todas las propuestas fueron gestionadas y autorizadas por el decano de la Facultad el Doctor Guillermo Barreda.

Docentes de la Facultad al tener conocimiento del ejercicio profesional supervisado que se realizaba dieron a conocer inquietudes de proyectos que e había quedado en el olvido, algunas de éstas se lograron concluir, por ejemplo, el cotizar directorios, conseguir el patrocinio para elaborarlos y colocarlos en el edificio M-4, se logró ejecutar con la colaboración de Café Ginate quien apoyo económicamente este proyecto.

La página de facebook recibió inmediatamente una respuesta favorable de parte de la población en general, realizando preguntas de horarios y como era el procedimiento para ingresar como pacientes de la Facultad de Odontología, también se recibieron preguntas por los precios de los tratamientos, las técnicas a seguir y todo lo relacionado con ortodoncia.

La Facultad de Odontología considero ofrecer futuras oportunidades para que estudiantes de la carrera puedan realizar su ejercicio profesional supervisado en esa unidad académica, ya que cada estudiante aportará diferentes ideas para el fortalecimiento de esa institución.

Se ha dado seguimiento para determinar el impacto que generó en el público objetivo el hecho de haberles hecho llegar la información por medio de afiches, bifolios, volantes y mantas, se determinó que ha sido eficiente y eficaz la estrategia al utilizar este tipo de recursos.

Si en un futuro se tiene la posibilidad de disponer de un presupuesto para crear un departamento de relaciones públicas para que se desarrollen otro tipo de actividades en las cuales se disponga de tiempo tanto del personal docente como administrativo y también los estudiantes para que puedan participar en cursos o talleres de información y capacitación en atención a las personas ya que somos quienes formamos parte de la Facultad de Odontología.

Con certeza se puede concluir que las estrategias que se propusieron se ejecutaron en su mayoría generando el impacto deseado.

CONCLUSIONES

- La realización del diagnóstico de comunicación interna y externa de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, determinó la situación actual de la comunicación entre estudiantes, docentes y personal administrativo.
- Las encuestas realizadas determinaron la necesidad de una comunicación externa más eficiente y eficaz, ya que los estudiantes y personal administrativo de otras unidades académicas, no tenían conocimiento de los servicios dentales que brinda la Facultad a precios bajos.
- El contar con el patrocinio de una empresa como Colgate y Café Gitane demuestra el interés de este tipo de empresas en colaborar con el engrandecimiento del servicio social que brinda la Facultad a la población guatemalteca.
- La elaboración de material impreso distribuido en los edificios del campus universitario y mantas colocadas en varios lugares colaboró a que las personas que transitan por esos sectores tuvieran conocimiento de los servicios dentales que se realizan en esta Unidad Académica.
- La transmisión en Radio Universidad de dos spots radiales, la transmisión en TV USAC de un promocional, la publicación de un anuncio en el periódico universitario, la distribución de volantes y la creación de una página en facebook, lograron el objetivo de llevar la información a más hogares guatemaltecos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda contar con recurso humano para atender con mayor facilidad a las personas que asisten a recibir servicios dentales en la Facultad ya que por la cantidad de personas que respondieron positivamente a la estrategia realizada, en menos de un mes ya no había espacio para la admisión de más pacientes y se determinó que se iniciaría con la admisión de pacientes nuevamente hasta en enero del año 2015, lo cual determina que el proyecto fue un total éxito.
- Se debe contar con el recurso tecnológico en perfectas condiciones ya que es necesario para que el trabajo diario se realice sin problemas técnicos. Se han realizado solicitudes por escrito para que las líneas telefónicas de algunas oficinas funcionen ya que por algún problema técnico dejaron de hacerlo, y es necesario para que no se vea interrumpida la comunicación entre áreas; y el trabajo resulte eficiente y eficaz.
- Se sugiere implementar un Departamento de Comunicación para que se encargue de actividades relacionadas a esta gestión y así conseguir en un futuro asesorías que fortalezcan la imagen institucional de la Facultad de Odontología hacia la población en general.
- A las autoridades se les exhorta en realizar actividades relacionadas con la comunicación interpersonal y elevar la importancia de mantener actualizado al personal administrativo en sus diferentes atribuciones para avanzar con la nueva tecnología que día a día va surgiendo.

ANEXOS

TRANSCRIPCIÓN COMPLETA DE LAS ENTREVISTAS



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado
Licenciatura 2014

Diagnóstico y estrategia de comunicación interna y externa para la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Entrevista con el Dr. Guillermo Barreda, Decano de la Facultad de Odontología

1. ¿Cómo considera la comunicación entre docentes y estudiantes?
2. ¿Cómo considera la comunicación entre docentes y personal administrativo?
3. ¿Cómo considera la comunicación entre estudiantes y personal administrativo?
4. ¿Cómo considera la comunicación entre docentes y personal administrativo?
5. ¿Cómo considera la imagen que proyecta la Facultad de Odontología hacia la población guatemalteca?
6. ¿Cómo considera su comunicación con los estudiantes?
7. ¿Cómo considera su comunicación con los docentes?
8. ¿Cómo considera su comunicación con el personal administrativo?
9. En la Facultad de Odontología no hay un Departamento de comunicación que atienda al estudiante, pacientes y público en general, ¿cree usted que es necesario crear a futuro un departamento que se encargue de proporcionar este tipo de servicio? ¿Por qué?
10. ¿Qué podría mejorar la comunicación interna de la Facultad?
11. ¿Qué podría mejorar la comunicación externa de la Facultad?
12. ¿Por qué medio tiene conocimiento usted que la población guatemalteca se entera de los servicios que brinda la Facultad de Odontología?

13. ¿Cree usted que la Facultad de Odontología aprovecha los medios de comunicación que existen en la Universidad de San Carlos de Guatemala?
14. ¿Cuál medio de comunicación interno considera usted que sería la mejor manera de dar a conocer los servicios odontológicos que presta esta Facultad? ¿Por qué?
15. ¿Cómo considera las instalaciones de la Facultad?
16. A su criterio ¿qué le hace falta mejorar a la Facultad si hablamos de las instalaciones? Algún comentario final

¡Gracias por su colaboración Dr. Barreda lo estimo mucho!

a. MODELO DE LAS ENCUESTAS

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

Diagnóstico y estrategia de comunicación interna y externa para la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Encuesta para pacientes que reciben tratamiento odontológico en las clínicas de la Facultad de Odontología.

1. ¿Por qué medio se enteró de los servicios que proporciona la Facultad de Odontología?

- ___ Radio
- ___ Televisión
- ___ Periódico
- ___ Vallas
- ___ Trifoliar
- ___ Mantas
- ___ Volantes
- ___ Por un amigo o conocido
- ___ Por un estudiante de odontología

2. ¿Ha recibido alguno de los servicios odontológicos que brinda la Facultad de Odontología? SI _____ NO _____

3. ¿Qué tratamientos se ha realizado en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala?
-

4. ¿Cómo considera los precios de los tratamientos que le realizaron en las clínicas de la Facultad?

___Accesibles ___Elevados ___Razonables ___Los desconoce

5. ¿Dentro de las instalaciones de las clínicas ha visto usted algún tipo de información sobre los servicios que se realizan en el edificio M-1?

SI_____ NO_____ Si su respuesta es si, especifique_____

6. ¿Conoce usted el servicio de ortodoncia y endodoncia que brindan en la clínica de posgrado, ubicada en el Edificio M-3? SI_____

NO_____

7. ¿Cómo le gustaría informarse de estos servicios?

8. ¿Ha quedado satisfecho de los tratamientos que hasta el momento le han realizado?

SI_____ NO_____

¿Por qué?_____

9. ¿Recomendaría los servicios que presta la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala? SI_____ NO_____

¿Por qué?_____

10. ¿Qué opina sobre las instalaciones de la sala de espera de la Facultad de Odontología?

___Excelente ___Muy Bueno ___Bueno ___Regular ___Deficiente

¡Gracias por su colaboración!

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

Diagnóstico y estrategia de comunicación interna y externa para la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Encuesta para docentes y estudiantes de la Facultad de Odontología.

1. ¿Cómo considera la comunicación interna dentro de la Facultad de Odontología?

___Excelente ___Muy Buena ___Buena ___Regular ___Deficiente

2. ¿Cómo considera la comunicación externa de la Facultad de Odontología hacia la población guatemalteca?

Excelente Muy Buena Buena Regular Deficiente

3. ¿Sabe de algún medio de comunicación que dé a conocer los servicios dentales que presta la Facultad de Odontología? SI _____
NO _____

¿Cuál? _____

4. ¿Cuál medio de comunicación considera usted que sería el mejor para dar a conocer los servicios que presta la Facultad de Odontología?

Radio
 Televisión
 Periódico
 Vallas
 Trifoliar
 Mantas
 Volantes
 Internet

5. ¿Existe un departamento de comunicación o relaciones públicas en la Facultad de Odontología? SI _____ NO _____

6. ¿Considera necesario un departamento de comunicación o relaciones públicas en la Facultad de Odontología? SI _____ NO _____

7. ¿Qué opina sobre las instalaciones de la clínica de espera de la Facultad de Odontología?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

8. ¿Dentro de las instalaciones de las clínicas ha visto usted algún tipo de información sobre los servicios que se realizan en el edificio M-1 o clínica de postgrado en el edificio M-3?

SI _____ NO _____ Si su respuesta es si, Especifique _____

9. ¿Cómo considera la comunicación entre docentes y estudiantes?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

10. ¿Cómo considera la comunicación entre docentes y personal administrativo?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

11. ¿Cómo considera la comunicación entre estudiantes y personal administrativo?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

¡Gracias por su colaboración!

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

Diagnóstico y estrategia de comunicación interna y externa para la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Encuesta para personal administrativo de la Facultad de Odontología.

1. ¿Cómo considera la comunicación interna de la Facultad de Odontología?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

2. ¿Cómo considera la comunicación externa de la Facultad de Odontología?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

3. ¿Cómo considera la comunicación entre docentes y personal administrativo?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

4. ¿Cómo considera la comunicación entre estudiantes y personal administrativo?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

5. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente

6. ¿Tiene internet en su oficina? SI_____ NO_____
7. ¿Tiene internet en su celular? SI_____ NO_____
8. ¿Tiene Facebook personal? SI_____ NO_____
9. ¿Entre sus contactos de Facebook tiene a sus compañeros de trabajo?
SI_____ NO_____
10. ¿Celebran los cumpleaños en el departamento al que pertenece?
SI_____ NO_____
11. ¿Le mandan felicitación de cumpleaños de parte de las autoridades de la facultad?
SI_____ NO_____
12. ¿Por qué medio se la envían? Impreso_____ Digital_____
13. ¿Tienen celebraciones en el departamento al que pertenece, dentro o fuera de la Facultad de Odontología? (cumpleaños, día del cariño, etc) SI_____ NO_____
14. ¿Tiene teléfono en su oficina? SI_____ NO_____ ¿Sirve?
SI___ NO___
15. ¿Existe un departamento de comunicación en la Facultad de Odontología?
SI_____ NO_____
16. ¿Considera necesario un departamento de comunicación o un departamento de relaciones públicas en la Facultad de Odontología?
SI_____ NO_____

¡Gracias por su colaboración!

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

Diagnóstico y estrategia de comunicación interna y externa para la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Encuesta para trabajadores y estudiantes de la USAC

1. ¿Estudia o trabaja en la USAC?_____
2. ¿En cuál Facultad?_____
3. ¿Jornada?_____

4. ¿Edad? _____

5. ¿Conoce los servicios que presta la Facultad de Odontología? SI__ NO__

Si su respuesta es sí, podría mencionar uno _____

6. ¿Por qué medio se enteró de estos servicios?

- ___ Radio
- ___ Televisión
- ___ Periódico
- ___ Vallas
- ___ Trifoliar
- ___ Mantas
- ___ Volantes
- ___ Internet
- ___ Alguna persona le ha contado

7. ¿Ha utilizado estos servicios? SI_____ NO_____

8. Si no conoce los servicios que brinda la Facultad de Odontología, ¿por qué medio le gustaría enterarse?

- ___ Radio
- ___ Televisión
- ___ Periódico
- ___ Vallas
- ___ Trifoliar
- ___ Mantas
- ___ Volantes
- ___ Internet
- ___ Alguna persona le ha contado

9. ¿Utilizaría los tratamientos dentales que se realizan en Odontología?
SI__ NO____ ¿Por qué? _____

10. ¿Ha visto algún tipo de información en el campus universitario, sobre los servicios que brinda la Facultad de Odontología?

SI_____ NO_____

Si su respuesta es sí por favor escriba ¿cuál? _____

Propuesta No. 1 Afiche



The poster features a close-up of a person's teeth with dental forceps positioned above them. The background is a blue and white wavy pattern. The text is centered and includes the faculty name, services offered, patient age range, hours, and contact information. Logos for the faculty and the university are also present.

Facultad de Odontología

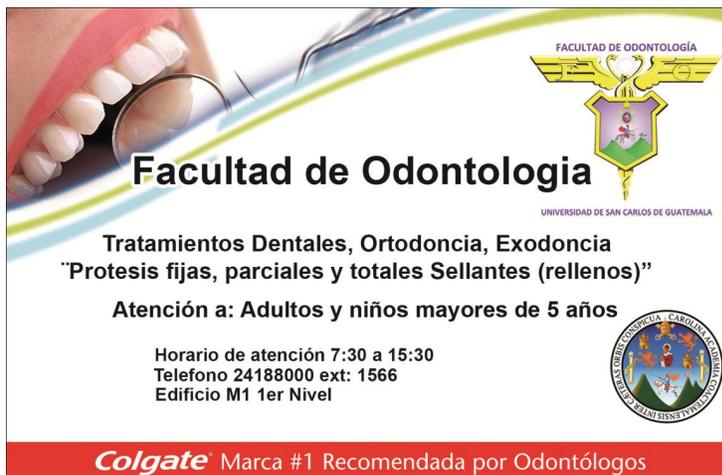
Tratamientos Dentales, Ortodoncia, Exodoncia, Prótesis fijas, parciales y totales Sellantes (rellenos)"

Atención a: Adultos y niños mayores de 5 años

Horario de atención 7:30 a 15:30 hrs.

Telefono 24188000 ext: 1566
Edificio M1 1er Nivel

Propuesta No. 2 Afiche



This poster is identical to the first one but includes a red banner at the bottom with the Colgate logo and the text "Colgate Marca #1 Recomendada por Odontólogos".

Facultad de Odontología

Tratamientos Dentales, Ortodoncia, Exodoncia
"Prótesis fijas, parciales y totales Sellantes (rellenos)"

Atención a: Adultos y niños mayores de 5 años

Horario de atención 7:30 a 15:30
Telefono 24188000 ext: 1566
Edificio M1 1er Nivel

Colgate Marca #1 Recomendada por Odontólogos

Propuesta No. 1 Bifoliar




Facultad de Odontología

Atención a:
Adultos y niños mayores de 5 años

Horario de atención 7:30 a 15:30
Teléfono 24188000 ext: 1566
Edificio M1 1er Nivel

Tratamientos Dentales, Ortodoncia, Exodoncia "Protesis fijas, parciales y totales Sellantes (rellenos)"





Introducción

La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala se creó el 1 de abril de 1946. La finalidad de esta unidad académica, es orientar el proceso enseñanza-aprendizaje hacia la formación de recursos humanos odontológicos adiestrados en Guatemala, con una base científica sólida y con capacidad para actuar en forma teórica y práctica al enfoque científico para la búsqueda de soluciones a los problemas del ejercicio de la profesión, bajo normas éticas y de servicio, que mediante la aplicación de un enfoque preventivo e integral, logren un impacto eficaz en el mejoramiento de la salud bucal en la mayoría de la sociedad guatemalteca. La presente es una guía informativa en la Facultad de odontología.

Misión

La Facultad de Odontología es una unidad académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, encargada de brindar una formación académica integral, de calidad y actualizada al recurso humano en el área de conocimiento odontológico con valores éticos, especialmente de responsabilidad y compromiso con el desarrollo sustentable nacional y regional, teniendo en cuenta la diversidad cultural, social y lingüística del país. Asimismo, se propone plantear propuestas de solución a la problemática nacional en materia de salud odontológica y contribuir al desarrollo nacional a través del aporte de profesionales dedicados a la ciencia, la investigación y la aplicación de la innovación tecnológica, respaldados por una organización administrativa que sea confiable y fluida a los procesos.

Visión

La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es la unidad académica en educación superior de mayor trayectoria como formadora de profesionales certificados y acreditados en el campo involucrado y comprometida de forma institucional al contexto nacional en la solución de los problemas odontológicos que afectan la sociedad guatemalteca.

Objetivo General

El objetivo general de la Facultad de Odontología es proporcionar las condiciones adecuadas para que el estudiante obtenga los conocimientos y desarrollo de habilidades intelectuales y psicomotrices, hábitos y actitudes esenciales para el ejercicio de una odontología técnica y socialmente adecuada para Guatemala, que tome en consideración el ambiente total y que otorgue los servicios de salud odontológicos más eficientes y efectivos, tanto de carácter individual como colectivo.



Propuesta No. 2 Bifoliar




Facultad de Odontología

Atención a:
Adultos y niños mayores de 5 años

Horario de atención 7:30 a 15:30
Teléfono 24188000 ext: 1566
Edificio M1 1er Nivel

Tratamientos Dentales, Ortodoncia, Exodoncia "Protesis fijas, parciales y totales Sellantes (rellenos)"




Colgate Marca #1 Recomendada por Odontólogos



Introducción

La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala se creó el 1 de abril de 1946. La finalidad de esta unidad académica, es orientar el proceso enseñanza-aprendizaje hacia la formación de recursos humanos odontológicos adiestrados en Guatemala, con una base científica sólida y con capacidad para aplicar en forma teórica y práctica al enfoque científico para la búsqueda de soluciones a los problemas del ejercicio de la profesión, bajo normas éticas y de servicio, que mediante la aplicación de un enfoque preventivo e integral, logren un impacto eficaz en el mejoramiento de la salud bucal en la mayoría de la sociedad guatemalteca. La presente es una guía informativa en la Facultad de odontología.

Misión

La Facultad de Odontología es una unidad académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, encargada de brindar una formación académica integral, de calidad y actualizada al recurso humano en el área de conocimiento odontológico con valores éticos, especialmente de responsabilidad y compromiso con el desarrollo sustentable nacional y regional, teniendo en cuenta la diversidad cultural, social y lingüística del país. Asimismo, se propone plantear propuestas de solución a la problemática nacional en materia de salud odontológica y contribuir al desarrollo nacional a través del aporte de profesionales dedicados a la ciencia, la investigación y la aplicación de la innovación tecnológica, respaldados por una organización administrativa que sea confiable y fluida a los procesos.

Visión

La Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es la unidad académica en educación superior de mayor trayectoria como formadora de profesionales certificados y acreditados en el campo involucrado y comprometida de forma institucional al contexto nacional en la solución de los problemas odontológicos que afectan la sociedad guatemalteca.

Objetivo General

El objetivo general de la Facultad de Odontología es proporcionar las condiciones adecuadas para que el estudiante obtenga los conocimientos y desarrollo de habilidades intelectuales y psicomotrices, hábitos y actitudes esenciales para el ejercicio de una odontología técnica y socialmente adecuada para Guatemala, que tome en consideración el ambiente total y que otorgue los servicios de salud odontológicos más eficientes y efectivos, tanto de carácter individual como colectivo.



Propuesta No. 1 Volante



Facultad de Odontología

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

**Tratamientos Dentales, Ortodoncia, Exodoncia
"Protesis fijas, parciales y totales Sellantes (rellenos)"**

Atención a: Adultos y niños mayores de 5 años

Horario de atención 7:30 a 15:30
Telefono 24188000 ext: 1566
Edificio M1 1er Nivel



Colgate Marca #1 Recomendada por Odontólogos

Propuesta No. 2 Volante



Facultad de Odontología

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

**Tratamientos Dentales, Ortodoncia, Exodoncia
"Protesis fijas, parciales y totales Sellantes (rellenos)"**

Atención a: Adultos y niños mayores de 5 años

Horario de atención 7:30 a 15:30
Telefono 24188000 ext: 1566
Edificio M1 1er Nivel



Diseño para anuncio en el Periódico Universitario.



Facultad de Odontología



FACULTAD DE ODONTOLÓGIA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

**Tratamientos dentales, Obturaciones (rellenos),
Exodoncias, Ortodoncia, Prótesis fijas, parciales y totales.
Atención a: Adultos y Niños mayores de 5 años**



Departamento de Comunicación

**Horario de atención 7:30 a 15:30
Telefono 24188000 ext: 1566
Edificio M1 1er Nivel**



/Atención al Paciente Fo-Usac

Bibliografía

- Bervian, A. L. (1980). *Metodología Científica*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Latinoamericana, S.A.
- Cabezas, H. (2000). Metodología de la Investigación. En H. Cabezas, *Metodología de la Investigación* (pág. 104 p. ;21 cm pp. 52). Guatemala: Pieda Santa.
- Carvalho, J. D. (1978). Planificación y comunicación. Quito-Ecuador: Editorial Don Bosco 1a. Edición.
- Cervo Amado, P. A. (1979). *Metodología Científica*. (J. G. Rodríguez, Trad.) Brasil: McGraw-Hill.
- Charles, M. (Septiembre de 1991). El Diagnóstico de Comunicación: Gestor de Cambios.
- Collado, C. F. (2002). *La Comunicación en las organizaciones 2a. Edición*. México: Trillas pp.16.
- Gómez, P. (1991). Diccionario de ciencias y técnicas de la comunicación. España: Ediciones Paulinas.
- Hancock, A. (1981). Planificación de la comunicación para el desarrollo. Quito-Ecuador: Editorial Andina 1a. Edición.
- Javier Cabañas Gancedo, Á. G. (s.f.). Diagnóstico de Comunicación Interna y Plan de Comunicación. Estado de Puebla, México.
- Jiménez, J. I. (1986 2a. Edición). *La entrevista*. Ediciones Gernika, S.A.
- Mejía, Y. L. (2013). *Diagnóstico y Propuesta de la Comunicación Interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC*. pp. 24 y 25.
- Morataya, L. W. (2004). Planificación de las comunicaciones.
- Morataya, M. S. (21 de Enero de 2014). Fase Diagnóstica. Guatemala, Guatemala.
- Morataya, M. S. (21 de Enero de 2014). Plan o Estrategía. Guatemala, Guatemala.
- Quiroa, R. H. (1990). *La Comunicación en la Empresa*. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Ruíz, L. A. (Julio 2002). Manual de Clasificación de Puestos. En L. A. Ruíz, *Manual de Clasificación de Puestos*.
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall pp. 210.
- Tamayo, M. B. (2011). Diagnóstico de comunicaciones Fondo de Empleados Grupo Éxito Presente. Caldas, Antioquia.

E-GRAFIAS

- Comunicación interna y externa-Comunicación en la organización
www.slideshare.net/leon_lato/comunicación-interna-y-externa-11919988.
- Comunicación externa
www.emprendedores.com/nota/lacomunicaciónexterna-1855-15.html