

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is circular and features a central figure of a man on a white horse, holding a staff. Above him is a golden crown and a lion rampant. The background is blue with a castle and a cross. The seal is surrounded by Latin text: "UNIVERSITAS CAROLINA ACADÉMICA COACTEMALENSIS INTER CÆTERAS CONSPICUA".

**FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DE LA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL A TRAVÉS DE LA  
IMPLEMENTACIÓN DE UNA RADIO EN CIRCUITO CERRADO Y EN  
LÍNEA**

**JOSÉ VIRGILIO DÍAZ CHÁVEZ**

**Licenciado en Ciencias De La Comunicación**

Guatemala, Septiembre de 2015

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

**FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DE LA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL A TRAVÉS DE LA  
IMPLEMENTACIÓN DE UNA RADIO EN CIRCUITO CERRADO Y EN  
LÍNEA.**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado EPS Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**JOSÉ VIRGILIO DÍAZ CHÁVEZ**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, Septiembre de 2015**

## **Consejo Directivo**

### **Director**

Lic. Julio Moreno Sebastián

### **Secretaria Administrativa**

M.A. 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 de EPS**

Lic. Luis Pedroza Gaytán

### **Supervisor de EPS**

Licda. Sandra Hernández y Hernández



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

Guatemala, 23 de octubre de 2015

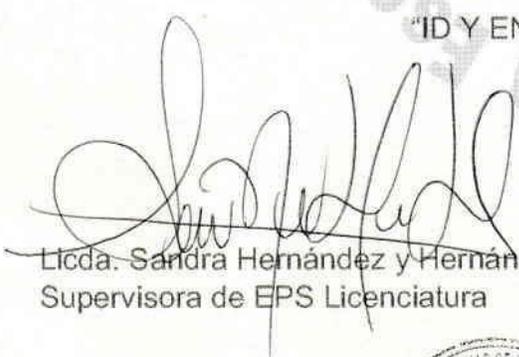
Estudiante  
Jose Virgilio Díaz Chávez  
Carné: 9820489  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

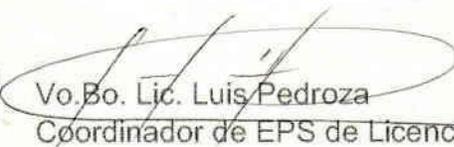
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA RADIO DE CIRCUITO CERRADO Y EN LÍNEA".

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. Sandra Hernández y Hernández  
Supervisora de EPS Licenciatura



Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza  
Coordinador de EPS de Licenciatura  
Sección "A"



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

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



DEXT-125/2015  
Guatemala, **30 de Septiembre** de 2015

**Licenciado**

**Luis Pedroza**

Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC  
Presente

Estimado Licenciado Pedroza:

Reciba un cordial saludo esperando que sus actividades se desarrollen con éxito.

Por medio de la presente, hago constar que el epesista: **JOSÉ VIRGILIO DIAZ CHAVEZ** quién se identifica con DPI 267648073 0101 y número de carné 1998 20489 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta Unidad Académica, específicamente en la unidad de Relaciones Públicas del Departamento de Extensión, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica que comprendió del **2 de Mayo de 2015** al **30 de Septiembre** del año en curso.

Realizando durante el tiempo estipulado, actividades en busca del "Fortalecimiento de la comunicación institucional de la Escuela de Trabajo Social a través de la implementación de una radio de circuito cerrado y en línea", presentando el material comunicacional respectivo, debidamente entregado y recibido por la Unidad de Relaciones Públicas, de la Escuela de Trabajo Social, por lo cual manifiesto mi entera satisfacción respecto al trabajo del epesista Díaz Chávez.

En tal virtud, extiendo la presente constancia de finalización de proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado de licenciatura.

Suscribo de usted muy *Atentamente*,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
MSc. Marco Antonio Rosales  
Unidad de Relaciones Públicas  
Departamento de Extensión



MAR  
cc. archivo

Para efectos Legales, únicamente el autor  
es responsable del contenido de este trabajo.

## DEDICATORIA

A Dios

Mi padre misericordioso, por la fuerza en tiempos de debilidad, (tan comunes hoy en día) por ser el agua, en tierra reseca y agotada; por ser guía y el centinela que jamás duerme, por ser compañía en las noches donde el frío corta como cristales rotos. Por su amor, su silencio y por su espera. Por descubrir frente a mí, mis contradicciones, por ser un Padre real, siempre leal. Aquel que concede los deseos de este corazón inquieto, que siempre esperará descasar junto a ti.

A mis padres,

Hilda y mi abuelita Lupita (Q.E.P.D.). Dios sabía que necesitaría más de un ángel. Ellas, prueba indiscutible del amor de Dios. Gracias por enseñarme que la fe es mucho más que creer y que un pedacito de cielo, lo arregla todo.

A mi esposa

Shirley eres, el tercer ángel de Dios. Compañera de mil batallas. Gracias por tu paciencia, comprensión, apoyo y confianza. Hiciste de mí una mejor persona, te amo.

A mi hermana

María José: ¡la vida hubiera sido aburrida sin vos! Dicho de otra manera, le das mucha alegría a mi corazón, ¡gracias por existir!

A mis amigos:

A los que están, a los que estuvieron por un rato y ya se fueron. A los que callaron y a los que gritaron en la cara mis errores, aquellos que decidieron crecer conmigo, mis amigos, ¡mis hermanos! Todos ustedes son dones de Dios.

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación. Por la oportunidad de obtener mi formación profesional, tanto dentro de las aulas, como en los pasillos, desde la cátedra formal y desde la convivencia diaria.

A la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala: Por la oportunidad y el apoyo brindado durante este proyecto el cual me permitió el crecimiento y enriquecimiento profesional y muy especialmente a mi coordinador Licenciado Marco Antonio Rosales, ¡Mi amigo!

## RESUMEN

- Universidad:** Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Unidad Académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación.
- Título:** Fortalecimiento de la comunicación institucional de la Escuela de Trabajo Social a través de la implementación de un radio de circuito cerrado y en línea.
- Autor:** José Virgilio Díaz Chávez
- Problema Investigado:** Debilitamiento de la comunicación institucional en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Objetivo:** Fortalecer la comunicación institucional de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de la implementación de una radio de circuito cerrado y en línea.
- Metodología:** Descriptiva y de análisis.
- Instrumentos utilizados:** Entrevista y observación.
- Análisis Concluyente:** Se determinó de acuerdo al diagnóstico que la comunicación institucional de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos, sufría un debilitamiento por la pérdida de espacios en medios de comunicación, por lo que se buscó la estrategia idónea para fortalecer dicha comunicación. La puesta en marcha de una radio de Circuito cerrado y en línea.

# ÍNDICE

1.	Introducción.....	01
2.	Justificación.....	03
3.	<b>Capítulo I.....</b>	<b>04</b>
4.	<b>DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>05</b>
4.1	OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....	05
4.1.1	ObjetivoGeneral.....	05
4.1.2	Objetivos Específicos .....	05
4.2	ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL.....	06
4.2.1	Ubicación Geográfica .....	07
4.2.2	Integración y Alianzas Estratégicas.....	07
4.2.3	Antecedentes Históricos.....	14
4.2.4	Departamentos de la Escuela de Trabajo Social.....	16
4.2.5	Misión de la Escuela de Trabajo Social.....	21
4.2.6	Visión de la Escuela de Trabajo Social.....	21
4.2.7	Objetivos Institucionales.....	21
4.2.8	Público Objetivo.....	22
4.2.9	Organigrama.....	23
4.3	METODOLOGÍA .....	24
4.3.1	Descripción del Método.....	24
4.3.2	Técnicas e Instrumentos de recolección.....	24
4.3.3	Cronograma del Diagnóstico.....	26
4.4	RECOPIACIÓN DE DATOS.....	27
4.4.1	Ficha de Observación.....	27
4.4.2	Resultado de la observación.....	27

4.4.3	Ficha de entrevistas.....	28
4.4.4	Tablas comparativas, de las entrevistas.....	29
4.4.5	Interpretaciones del resultado de las encuestas.....	30
4.5	RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA.....	31
4.5.1	Fortalezas.....	31
4.5.2	Oportunidades.....	32
4.5.3	Debilidades .....	32
4.5.4	Amenazas.....	33
<b>5.</b>	<b>Capítulo II.....</b>	<b>34</b>
<b>6.</b>	<b>PLAN DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>35</b>
6.1	ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	37
6.2	OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	40
6.2.1	Objetivo General.....	40
6.2.2	Objetivos Específicos.....	40
6.3	PÚBLICO OBJETIVO.....	40
6.4	MENSAJE.....	41
6.5	ESTRATEGIAS.....	41
6.6	ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	41
<b>7.</b>	<b>Capítulo III.....</b>	<b>43</b>
<b>8.</b>	<b>INFORME DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>44</b>
8.1	PROYECTO DESARROLLADO.....	44
8.1.1	Financiamiento.....	44
8.1.2	Presupuesto.....	45

8.1.3	Beneficiarios.....	45
8.1.4	Recursos humanos.....	46
8.1.5	Áreas Geográficas de Acción.....	47
8.2	ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	48
8.3	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	54
8.4	CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN).....	55
9.	CONCLUSIONES.....	56
10.	RECOMEDACIONES.....	57
11.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	58
12.	BIBLIOGRAFÍA.....	61
13.	EGRAFÍA.....	61
14.	ANEXOS.....	62
14.1	Transcripción completa de las Entrevistas.....	62
14.2	Diseño logotipos y fotografías.....	66

## **INTRODUCCIÓN.**

El desarrollo de una estrategia de comunicación de cualquier institución, pública o privada, que preste cualquier servicio o que se dedique la comercialización de cualquier producto, tiene que definir los criterios básicos para un planteamiento correcto, tanto en la comunicación externa como interna de la institución.

El plan de comunicación define la necesidad real y el camino adecuado a seguir, porque nada es, o debería de ser improvisado, o sin planificar. De esta necesidad descrita definimos como paso número uno, el diagnosticar la situación real de la comunicación de institución (La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala) de la cual estamos creando el plan comunicacional. El presente trabajo, es una síntesis de las etapas del plan de comunicación y su posterior ejecución, desarrollado en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala y busca trazar una estrategia que tenga como objetivo fortalecer la comunicación institucional tanto interna como externa de dicha unidad académica.

La Escuela de Trabajo Social, es la unidad académica rectora en la formación de profesionales de Trabajo Social en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Su proyecto se fundamenta en la ciencia, la tecnología y el humanismo para propiciar eficiencia, eficacia y ética en el desempeño profesional de sus egresados, razón por la cual nos llena de suma responsabilidad presentar un diagnóstico real, y un plan comunicacional que desemboque en las estrategias acertadas que nos permita fortalecer la comunicación Institucional acorde a las necesidades de esta Institución académica.

El capítulo uno es un breve acercamiento a la realidad observada dentro de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y pretende ser uno de los primeros pasos para el conocimiento real de la situación

comunicacional dentro de la Escuela de Trabajo Social, y más objetivamente en su departamento de Extensión, y su unidad de Relaciones Públicas, quienes se encargan de planificar, organizar, coordinar y dirigir los programas de proyectos de extensión, programas que buscan vincular a la Escuela de Trabajo Social con la sociedad guatemalteca, mediante programas integrales de docencia, investigación y servicios, enmarcados en la proyección académica y de vinculación social. Se logró conocer los procesos de comunicación, para evaluarlos y luego se presentaron las directrices para plantear una mejora sustancial, real y sobre todo sostenible, en el fortalecimiento de su comunicación. Iniciamos con la recolección de información, con las herramientas de la (1) observación y la (2) entrevista, La observación a los diferentes departamentos, a las autoridades y al personal administrativo y de servicio y por supuesto a las y los estudiantes. Las Entrevistas fueron aplicadas a los responsables de la unidad de Extensión, departamento que tiene a su cargo, la divulgación, las relaciones públicas, la comunicación y la publicidad de la Escuela de Trabajo Social, entrevistas que fueron por demás ilustrativas para confirmar o no, la información recabada por el método de observación\*.

Después del conocimiento adquirido reconociendo los por menores de la comunicación, encontramos una debilidad comunicacional en la que la mayoría de los entrevistados y en base a la observación coincidían y es la pérdida de espacios en los medios, después de un crecimiento importante hace algunos años. La no impresión del periódico de la Escuela de Trabajo Social, las diferencias en los tiempos de impresión de la revista y la clausura de programa Radial “Hablando de” fueron fuentes importantes de pérdida en los espacios para la comunicación. Debido a estas debilidades, se creó la estrategia de fortalecimiento de la comunicación Institucional de la Escuela de Trabajo Social, a través de una radio de circuito cerrado que a su vez pueda tener emisiones por el internet. Un medio propio que responda a los objetivos de la Institución y sea “La Voz que Educa y Acompaña” como reza su slogan. Llevando información y creando una plataforma para que en un futuro sean cada uno de los departamentos, direcciones, secretarías y unidades, las que puedan tener un espacio para la divulgación de sus actividades.

## JUSTIFICACIÓN

Dentro de los requisitos establecidos para optar al grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación por las autoridades de la Universidad de San Carlos de Guatemala y de la misma Escuela de Ciencias de la comunicación; desde hace varios años se presenta a los futuros egresados la oportunidad de realizar un Ejercicio Profesional Supervisado (E.P.S.) y dentro de esta actividad académica, se le solicita al estudiante y futuro profesional, realizar un plan de comunicación en alguna Institución privada o estatal, que fortalezca este tan importante rubro dentro del accionar diario de las empresas como lo es la comunicación.

El presente trabajo de E.P.S. inicio con una etapa de diagnóstico comunicacional realizado en la Escuela de Trabajo Social de la misma Universidad de San Carlos de Guatemala; diagnóstico que arrojó datos que justifican de la presentación de la estrategia de fortalecimiento de la comunicación Institucional a través de la implementación de una radio de circuito cerrado y radio en línea, estrategia que luego de ejecutada llevará la consigna de ser sostenible en el tiempo.

El mejoramiento de la comunicación tanto interna como externa en una unidad académica tan importante como la Escuela de Trabajo Social, de la Universidad de San Carlos es por demás importante. A lo Interno, para mejorar los procesos en busca de un mejor ambiente laboral y de la continuidad de los proyectos realizados en post de la sociedad guatemalteca y más personalmente con los estudiantes de la unidad académica en cuestión. A lo externo, para hacer de los proyectos e iniciativas que genera tanto la dirección general de la Escuela de Trabajo Social, como particularmente el Departamento de Extensión, encargado, entre otras cosas, de las Relaciones Públicas, la comunicación y la publicidad. Es necesario mejorar la comunicación en todos los ámbitos de la vida del ser humano y mucho más cuando esta es la que nos pone en relación con las demás personas dentro de una institución, esta es la razón más fuerte, para que los profesionales de la comunicación pongan el dedo en la línea y aprovechen todos sus conocimientos en post de esta loable tarea

### **3. CAPÍTULO I**

## **4. DIAGNÓSTICO.**

### **4.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.**

#### **4.2 OBJETIVO GENERAL.**

Determinar y conocer las actuales estrategias de comunicación del departamento de Extensión de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, partiendo del conocimiento general de la Escuela como unidad académica y de los objetivos perseguidos por las actuales autoridades directivas; e identificar posibles carencias.

#### **4.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

Conocer de modo general las actuales estrategias de comunicación, sus métodos y su aporte dentro del área comunicacional de la Escuela de Trabajo Social de La Universidad de San Carlos de Guatemala.

Conocer los diferentes flujos de comunicación que confluyen en el Departamento de Extensión de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala dirigidos a evaluarlos en su efectividad y contundencia.

Plantear las bases que permitan elaborar un plan de comunicación, partiendo de la información obtenida y con la claridad suficiente para ofrecer posibles estrategias a implementar después de ser aprobadas por las actuales autoridades.

## **4.2 LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL. (ASPECTOS GENERALES).**

La Escuela de Trabajo Social, es la unidad académica rectora en la formación de profesionales de Trabajo Social en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Su proyecto se fundamenta en la ciencia, la tecnología y el humanismo para propiciar eficiencia, eficacia y ética en el desempeño profesional de sus egresados, el cual se orienta a la búsqueda del bienestar individual y colectivo mediante la gestión participativa de la población.

La Escuela de Trabajo Social Promueve el desarrollo curricular a través de los programas de investigación, docencia, extensión y administración. Su oferta académica responde a las demandas de formación profesional en grados académicos vinculados permanentemente con la sociedad. \*

La Escuela de Trabajo Social inicia sus actividades como Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el año 1,975, como facultad para formar profesionales de nivel intermedio, con un plan que comprendía 6 semestres de estudio más uno de Ejercicio Profesional Supervisado, y con el requisito de elaborar trabajo de tesis previo a graduarse. Su proceso formativo lo inició con el sistema de Unidades Integradoras del Conocimiento, el cual se cambió en 1,978 al Sistema de Cursos Semestrales.

Un hecho importante para la Escuela de Trabajo Social es su independencia. Desde que inició sus actividades (1975), compartía con la Escuela de Historia la asignación presupuestaria, tesorería, almacén y reproducción de materiales, lo cual generaba problemas de administración de recursos. Por ello ambas Escuelas solicitaron a las autoridades universitarias, su separación, la cual fue autorizada a partir de 1988, con lo cual la Escuela cobró el poder para administrar de manera directa los recursos necesarios para sustentar sus programas de docencia, investigación y extensión.

La Escuela de Trabajo Social es una dependencia de la Rectoría de la Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenta con un Consejo Directivo que es la máxima autoridad de la Escuela, integrada por el/la Director/a, quien lo preside; dos representantes docentes, dos representantes estudiantiles y un representante profesional. El Director o Directora es responsable de ejecutar las resoluciones del Consejo Directivo de la Escuela, el cual preside, y es, además, jefe general de la administración.

#### **4.2.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA.**

Ubicamos a la Escuela de Trabajo Social dentro de la Ciudad Universitaria, Zona 12 de la ciudad capital de Guatemala C.A., en el edificio S1. La Escuela de Trabajo Social es una unidad académica de la rectoría de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo que recibe recursos directamente del presupuesto asignado a la propia Universidad, pero comparte el edificio físico S1; con la Escuela de Historia.

#### **4.2.2 INTEGRACIÓN Y ALIANZAS.**

**Recursos Humanos:** De la información obtenida identificamos al personal de la institución. La dinámica laboral aporta indicadores de la situación interna del ente investigado. La administración del proyecto educativo de la Escuela, está encabezada por el Consejo Directivo y un Director (a), ambos órganos electos por los miembros docentes, estudiantes y egresados de la misma. La responsabilidad de la organización y operación de la Escuela es realizada por dos secretarías Generales: La Secretaría Administrativa y la Secretaría Académica. De la Secretaría Administrativa depende la agencia de tesorería y el personal administrativo y de servicio. La Secretaría Académica, a través del Organismo de Coordinación Académica que preside, coordina la labor académica desempeñada por tres Áreas de Docencia, un Instituto de Investigaciones y una Unidad de Extensión, y la participación del Departamento de Planificación y Desarrollo Académico.

**Sector de Operaciones:** Al reconocerse la Escuela de Trabajo Social como una institución que presta servicios educativos, Aquí se busca identificar y describir lo que se hace, partiendo, especialmente, del instrumento en que se esboza su accionar.

La carrera de Trabajador/a Social se introdujo en Guatemala para coadyuvar a tecnificar, sistematizar y hacer más humano el servicio institucional –público o privado– destinado a la población mayoritaria del país, especialmente los sectores vulnerables (enfermos, minusválidos, analfabetas, sectores excluidos), dentro de los campos de salud, educación, vivienda, administración de la justicia, seguro social y desarrollo local, así como lo que normalmente comprenden expresiones como “Seguridad Social”, “Asistencia Social”, “Bienestar Social”, “Previsión Social” e incluso “Derechos Humanos”. Inicialmente la profesión estaba motivada casi totalmente por un espíritu altruista y caritativo; pero poco a poco ha ido adquiriendo carácter más profesional, tratando de involucrar lo tecnológico y lo científico en la búsqueda del bien común y el desarrollo humano como partes sustantivas del proceso de desarrollo y democratización del país.

La Escuela actualmente ofrece la carrera de “Trabajador/a Social en grado de Licenciado/a; se están haciendo gestiones para restaurar la carrera intermedia y crear nuevas carreras técnicas. También ofrece una Maestría en Trabajo Social con Orientación en Formulación y Evaluación de Proyectos, se están realizando las gestiones para la nueva Maestría en Desarrollo Humano Local y Cooperación Internacional, así como también dos especializaciones. Mayorías nacionales. La Escuela aspira a que, con la diversificación de carreras, tanto vertical como horizontalmente, la filosofía de la profesión, centrada en la promoción del bienestar y el desarrollo humano vía el empoderamiento y la automatización de las personas, tanto en el nivel de individuos como de grupos, comunidades así como de sectores y comunidades.

La Escuela opera en una jornada laboral mixta, de 12:00 a 20:15 horas, horario en el cual atienden las oficinas administrativas. El horario de clases es de 17:30

a 20:00 horas período en que se sirven dos jornadas de estudio. Las prácticas supervisadas de profesionalización se realizan en instituciones, comunidades y programas sociales de lunes a viernes en horarios convenidos de 2 horas diarias como mínimo, adecuando los horarios a cada una de las jornadas. Dada la naturaleza del servicio que la profesión presta no está excluida la realización de actividades de práctica en horas de la noche o los fines de semana, lo cual es demandado especialmente por las prácticas comunales o de grupos de desarrollo social, a nivel de individuos y familias; de grupos terapéuticos o de desarrollo; y de comunidades locales,

La carrera del Trabajador Social es una disciplina de las ciencias sociales que estudia, analiza y explica la problemática social, para coadyuvar en la solución de problemas de personas, grupos y comunidades que presentan carencias de tipo social, económico, cultural, espiritual para trabajar procesos participativos de investigación, organización, promoción y movilización en la búsqueda de desarrollo humano. En dicho proceso, utiliza métodos propios de actuación.

Los estudios de la carrera cubren las áreas de:

- Trabajo Social
- Administración y Gestión
- Comunicación Social y
- Realidad Nacional

Son fundamentos para la profesión:

- Derechos Humanos
- Cultura de Paz
- Ética
- Investigación Social
- Medio Ambiente
- Género
- Prevención de Desastres

**Sector Administrativo:** La administración del proyecto educativo de la Escuela está encabezada por el Consejo Directivo y un Director (a), ambos órganos electos por los miembros docentes, estudiantes y egresados de la misma. La responsabilidad de la organización y operación de la Escuela es realizada por dos secretarías Generales: La Secretaría Administrativa y la Secretaría Académica. De la Secretaría Administrativa depende la agencia de tesorería y el personal administrativo y de servicio de la Escuela. La Secretaría Académica, a través del Organismo de Coordinación Académica que preside, coordina la labor académica desempeñada por tres Áreas de Docencia, un Instituto de Investigaciones y la unidad de Extensión, con la participación del Departamento de Planificación y Desarrollo Académico.

**Filosofía y Política:** Los fundamentos que definen la naturaleza, orientación, aspiraciones y razón de ser de la Escuela de Trabajo Social, interesada en modernizar, hacer eficiente su gestión y fortalecer su institucionalidad presenta a sus miembros, las políticas generales que han de dar sentido y hacer congruentes las acciones ordinarias de sus órganos, funciones y dependencias. Este propósito es coincidente con el modelo de planeación estratégica que, como instrumento de desarrollo ha adoptado, El cual se está encaminando la reforma universitaria para enfrentar los retos del siglo XXI. Las autoridades de la Escuela en cumplimiento de su deber y en uso de sus facultades legales, plantean estos lineamientos generales que señalan la orientación y el sentido de las acciones que a los sectores de la comunidad educativa corresponde realizar, para lograr la superación y la productividad de la Escuela, principalmente, para lograr que los futuros egresados estén dotados de los elementos formativos que han de hacerlos exitosos, competitivos y realmente útiles para la sociedad, en el marco de la búsqueda de la excelencia académica.

Las políticas de la Escuela de Trabajo Social están dirigidas a orientar a la comunidad de la misma, integrada por: Autoridades, personal académico, administrativo, estudiantes y egresados, quienes están conscientes de que el

Consejo Directivo ha resuelto “cumplir a cabalidad y con carácter obligatorio los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Académico”, y que la voluntad política de la administración de la Escuela 2013-2017 es apoyar la ejecución del mismo, así también que la Escuela debe responder a las políticas y esfuerzos estratégicos de la Universidad de San Carlos. En esa línea de pensamiento, como marco que da sentido y dirección a las políticas generales de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

**Las Actividades Extracurriculares:** La participación fundamentalmente del sector estudiantil y en menor medida del personal docente y administrativo encuentra sus principales obstáculos en la ausencia de la cultura de participación deportiva, artística y recreativa. Si a lo anterior se agrega la carga académica que la carrera conlleva más las obligaciones familiares y laborales, los interesados no tienen tiempo para involucrarse en este tipo de actividades. La Escuela de Trabajo Social no ha sido capaz de establecer mecanismos que garanticen la obligatoriedad de la participación estudiantil en este tipo de actividades.

Las actividades extracurriculares han encontrado la resistencia de algunos sectores dentro de la Escuela, por la poca comprensión del papel formativo que las mismas ofrecen al desarrollo integral del estudiante. No obstante, se ha logrado iniciar algunos programas en los que la participación estudiantil se ha dado con entusiasmo y con disciplina, tal es el caso del grupo de teatro Kastaj'bal, el grupo de montañismo y las clases de pintura.

El programa de voluntariado, a pesar de no ofrecer grandes resultados hasta este momento, presenta un desarrollo incipiente, que ya se ha hecho evidente en la participación de nuestras voluntarias en actividades tales como: la jornada nacional de vacunación, los primeros juegos universitarios, apoyo en la detección de niños que teniendo edad escolar deambulan por las calles en Tierra Nueva, atención y cuidados a niños enfermos del Hospital Hermano Pedro en Antigua Guatemala, trabajo de reportera y redacción del periódico de la Escuela y auxiliaturas como apoyo a la docencia de la Escuela.

La ausencia del recurso humano especializado en las áreas de actividad ha impedido que las actividades alcancen los niveles esperados. La principales debilidades es depender del recurso humano externo, que por ser básicamente de carácter voluntario, en muchas ocasiones no se dispone de él, o se debe adecuar a las exigencias de tiempo y horario.

**La Unidad de Atención Integral al Estudiante** responde a necesidades varias, con módulos psicopedagógicos, con temas especializados dirigidos a estudiantes de primero a cuarto año en ambos semestres: Los grupos de autoayuda psicoeducativa son dirigidos a estudiantes de práctica individual y familiar, y trabajo social de grupos, con el objeto de fortalecer sus conocimientos y aplicarlos en la práctica.

**La Unidad de Proyección Social** está dirigida a fortalecer los programas de “Adulto mayor” ubicados en la zona 12, 21 y Villa Hermosa, San Miguel Petapa y en los “Centros de Día” en Hilos de Plata, Villa Hermosa y San Francisco de Asís Z.12 donde se organiza un equipo multidisciplinario formado por estudiante de Trabajo Social, epesista de pedagogía, psicología de ECTAFIDE (Escuela técnica del deporte y educación física)

### **4.2.3 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.**

La Escuela de Trabajo Social inicia sus actividades como Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en 1,975, en el inicio de sus actividades (1975), compartía la asignación presupuestaria, tesorería, almacén y reproducción de materiales, con la Escuela de Historia lo cual generaba problemas de administración de recursos. Por ello ambas Escuelas solicitaron a las autoridades universitarias, su separación, la cual fue autorizada a partir de 1988, aunque aún siguen compartiendo el edificio S1.

Su proceso formativo lo inició con el sistema de Unidades Integradoras del Conocimiento, el cual se cambió en 1,978 al Sistema de Cursos Semestrales. Antes de ser esta institución una unidad académica de la Universidad de San Carlos, ejercía su labor, bajo la coordinación del Instituto de Seguridad Social de Guatemala IGSS.

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala fue creada el 25 de enero de 1975, por Acuerdo del Acta 1-1975 del Consejo Superior Universitario, tras un movimiento multi-sectorial dirigido a finiquitar la Escuela Superior de Servicio Social del IGSS, y a hacer que la carrera de Trabajo Social fuera plenamente universitaria, ya que desde 1967 era reconocida como tal, pero por adscripción.

En el seno de la Universidad de San Carlos, la Escuela tuvo que compartir con ésta, la larga época de represión gubernamental, asociada al conflicto armado que la sociedad guatemalteca sufrió por 36 años; así mismo le corresponde enfrentar, desde los cánones universitarios y desde su propia filosofía, la situación de subdesarrollo, pobreza y atraso que sufre la población mayoritaria del país, y las consecuencias de la problemática social que de ella deriva.

La carrera técnica de Trabajo Social se sirvió hasta 1,997 y a partir de 1,985 se comenzó a servir la carrera en grado de Licenciatura, primero a través de un “Programa Especial” con el propósito de actualizar a los/as egresados/as de las promociones con las que se inició la carrera y para ofrecer el Grado Académico al personal docente de la Escuela de Trabajo Social de la USAC, requisito para continuar laborando en la Universidad y desde 1,996 de manera definitiva. A partir del año 2,004 se sirve una Maestría y un programa de especialización a nivel de postgrado, así también tienen expectativas de desarrollo académico en los diferentes niveles.

En 1,988, La Escuela de Trabajo Social cobró el poder para administrar de manera directa los recursos necesarios para sustentar sus programas de docencia, investigación y extensión, ya que en un primer momento compartió recursos con la Escuela de Antropología e Historia. Desde su Institución como unidad académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala la Escuela de Trabajo Social ha permanecido dentro del campus universitario, hasta la toma del edificio S1 por los estudiantes de Trabajo Social y de Historia.

La Escuela de Trabajo Social comparte el Edificio S1 dentro del campus de la Universidad de San Carlos de Guatemala con la Escuela de Historia. Sus instalaciones ocupan parte del primero, segundo y tercer nivel del edificio. En el primero se ubica la biblioteca y el centro de cómputo, la oficina de control académico, la oficina de ayudas audiovisuales, y dos aulas. En el mismo se encuentra el Auditorio “Aura Marina Vides”, que es común con la Escuela de Historia. En el segundo nivel se ubican la Dirección, las oficinas principales de la Escuela y tres aulas. En el tercero se localizan seis cubículos para profesores y la unidad de orientación integral al estudiante. La Escuela tiene capacidad para atender 600 alumnos en las cinco aulas que tiene en el edificio S-1. Actualmente se tuvo necesidad de ocupar, en préstamo dos aulas en el edificio de odontología para atender dos secciones de estudiantes de primer ingreso.

#### **4.2.4 DEPARTAMENTOS DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL.**

**Planificación y Desarrollo Académico:** Es el órgano, responsable de realizar estudios para promover el desarrollo institucional, académico, administrativo y financiero de la Escuela y, sobre esa base, asesorar a las autoridades en la formulación, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos, y en la promoción de una cultura de previsión y responsabilidad.

**Secretaría Académica:** Autoridad responsable de administrar el currículo y dirigir la actividad académica de la Escuela, promoviendo la integración de la docencia con la investigación y la extensión para alcanzar la unidad y la excelencia académica en los resultados y productos de las actividades de la Escuela. Tiene a su cargo la dirección de las dos Áreas de Formación Profesional, el Departamento de Extensión, el Instituto de Investigaciones y el Centro de Ayudas Audiovisuales.

**Área de Formación Trabajo Social:** Reúne al conjunto de departamentos y docentes responsables de ejecutar el currículo de la Escuela, en cuanto a lograr que el estudiantado desarrolle los dominios teóricos, metodológicos, epistemológicos, ontológicos, axiológicos y prácticos del Trabajo Social profesional. El Área y su titular son responsables de dirigir los cursos y las prácticas de profesionalización en la teoría, métodos y valores del Trabajo Social.

**Área de Formación Profesional:** Esta reúne al conjunto de docentes responsables de ejecutar el currículo de la Escuela, en cuanto a lograr que la formación profesional del estudiantado sea complementada con ciencias y disciplinas que le den fundamento y amplifiquen su horizonte de intervención, así como con

enfoques y técnicas emergentes exitosas que le garanticen una formación profesional en el marco de la excelencia académica y por ende, una mayor incidencia en su desempeño profesional. El Área y su titular son responsables de dirigir los cursos de ciencias, metodologías y técnicas sociales, y afines.

**Instituto de Investigaciones:** Es responsable de aplicar y desarrollar la investigación científica como actividad académica para brindar aportes significativos, en el campo de competencia profesional, al conocimiento y solución de la problemática nacional, y de la propia profesión; asimismo contribuir a la formación de investigadores sociales con capacidad para incidir con calidad en el desarrollo humano y social en Guatemala. Se divide en dos áreas: 1. Investigación Social y 2. Tesis profesionales.

**Departamento de Extensión:** Es responsable de complementar la formación profesional del estudiantado de la Escuela, a través de actividades científicas, culturales y deportivas y de servicio. Además, de prestar servicios universitarios de atención, asesoría y acompañamiento, en aspectos sociales y organizativos, a los sectores más vulnerables de la población.

Identificaremos las relaciones interpersonales, que la institución realiza a lo interno y con su entorno que tiene que ver con otras instituciones y especialmente con otros usuarios; es decir, verificar de qué manera se participa dentro y más allá de la comunidad circundante.

Es el departamento de extensión, dependencia de la Secretaría Académica responsable de complementar la formación profesional del estudiantado, a través de actividades científicas, culturales, deportivas y de servicio, además, de prestar servicios universitarios de atención, asesoría y acompañamiento, en aspectos sociales y organizativos, a los sectores más vulnerables de la población, se encarga de planificar, organizar, coordinar y dirigir los programas y proyectos de extensión y de vincular a la Escuela de Trabajo social con la sociedad guatemalteca.

La definición de Extensión Universitaria, puede reunirse en el compromiso de difundir y promover la ciencia y la cultura en la sociedad. La estructura del funcionamiento del departamento de Extensión de la Escuela de Trabajo Social está constituida en cuatro ejes funcionales, que se orientan a la integración académico social, desarrollo de la cultura y el arte, impulso al deporte formativo y competitivo y a la divulgación y comunicación social.

Dentro del departamento de extensión encontraremos diferentes unidades, las cuales cumplen con los objetivos de proporcionar atención, asesoría y acompañamiento en el área social y organizativa, complementar la formación de los estudiantes, preparar a los y las estudiantes y contribuir a la actualización de los profesionales.

Para la realización de las diferentes actividades el departamento se ha organizado por Unidades y cada integrante del equipo según su especialidad es responsable de la organización y ejecución de su trabajo. En el equipo existe un ambiente de respeto, solidaridad e identificación con el programa. En cada inicio de semestre se calendarizan las actividades y en el mes de noviembre se evalúa y se elabora el plan operativo del siguiente año. El equipo se reúne semanalmente para informar, evaluar, recalendarizar y organizar las actividades. El departamento cuenta con la participación de epesistas de diferentes carreras que apoyan el trabajo del programa además de lograr realizar su Ejercicio Profesional Supervisado. Para el próximo año se requiere la contratación de un auxiliar estudiante de Trabajo Social. Para orientar y asesorar al grupo de teatro se cuenta con la participación de una practicante de Trabajo Social de Grupo. Es importante hacer notar que cada uno de los integrantes del equipo de extensión participa en comisiones universitarias dentro y fuera de la Escuela de Trabajo Social.

Dentro del departamento de Extensión, existe **la Unidad de Relaciones Públicas**, esta unidad contempla la información, comunicación y divulgación de las actividades docentes, de investigación, extensión y administrativas que se generan en la Escuela de Trabajo Social. La participación de docentes, estudiantes y trabajadores administrativos ha sido muy limitada en la generación de información y de producción intelectual.

Aproximadamente un 10% del personal docente ha participado en la producción del periódico. Se resalta la participación de las estudiantes que como parte de su voluntariado ha apoyado la obtención de información y la redacción de notas informativas para el periódico.

Un mecanismo exitoso para contar con la opinión y participación estudiantil ha sido la creación de un boletín informativo en el cual el estudiantado expresa su opinión sobre diferentes tópicos. Un recurso para estimular la participación del sector docente será acreditar anualmente la producción literaria, científica y tecnológica. Continuar con la publicación del boletín mensual para ofrecer a los estudiantes la oportunidad de expresar sus ideas y opiniones. En la búsqueda de mejorar la participación estudiantil en el periódico se promueve la participación de corresponsales dentro de los salones de clase. El periódico de la Escuela de Trabajo Social ha cumplido con el objetivo de informar y divulgar las diversas actividades de la unidad académica a través de seis ejemplares publicados y distribuidos en la Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos, Centros Regionales, Organizaciones no Gubernamentales, donde se desempeñan trabajadoras sociales.

Hasta la fecha la reproducción del periódico se ha limitado y solo se cuenta con la página de Facebook en su lugar\* llegando débilmente a la comunidad interesada de la Escuela de Trabajo Social, la Universidad en general y Organizaciones de tipo social. Por esta situación se considera apropiado ampliar la proyección del ahora

medio, hacia la población que se atiende a través de las diferentes prácticas y la extensión. Lo que implicaría incluir temas de interés social.

La información y divulgación hacia la comunidad educativa ha llegado a través de diferentes medios: tri-folios, exposiciones, carteles, campañas comunicativas, volantes, diseñados y publicaciones para el lanzamiento de campañas de información y concientización, boletines informativos, diseño de material promocional (carteles, hojas membretadas, gafetes, folders)

La unidad de Relaciones Públicas ha hecho sentir su presencia en los diferentes departamentos y áreas de la escuela, quienes han demandado el servicio, también como una colaboración hacia otros departamentos, lo que ha implicado que el tiempo utilizado en estas actividades, reduce el tiempo designado para las actividades propias de la unidad.

Desde el año 2,007 la unidad de Relaciones Públicas tiene contemplada la incursión a través de otros medios: radio y TV, además de generar nexos con otras instituciones de trabajo social. Pero no se pueden concretizar por falta de recursos financieros y por los tiempos de contratación es limitados, perdiendo espacios como: el programa de radio "Hablando de" con transmisiones semanales en Radio Universidad 92.1 F.M. además de la disminución de la publicación de periódicos y materiales informativos.

#### **4.2.5 ASPECTOS GENERALES (Misión).<sup>1</sup>**

La misión de la ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL, rectora en la formación de profesionales de Trabajo Social en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Su proyecto se fundamenta en la ciencia, la tecnología y el humanismo para propiciar eficiencia, eficacia y ética en el desempeño profesional de sus egresados, el cual se orienta a la búsqueda del bienestar individual y colectivo mediante la gestión participativa de la población.

#### **4.2.6 ASPECTOS GENERALES (Visión).**

La Visión de La ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL, Unidad Académica altamente competitiva, líder de los estudios superiores en esta rama, tanto en la Universidad de San Carlos como en el país.

Promover el desarrollo curricular a través de los programas de investigación, docencia, extensión y administración. Su oferta académica responde a las demandas de formación profesional en grados académicos vinculados permanentemente con la sociedad.

#### **4.2.7 ASPECTOS GENERALES (Objetivos Institucionales).**

Orientar los procesos de enseñanza-aprendizaje para desarrollar en los/las estudiantes, destrezas, habilidades, aptitudes y actitudes inherentes al perfil de la profesión, en beneficio de la sociedad guatemalteca.

---

<sup>1</sup> Tomado de la página institucional de la Escuela de Trabajo Social [www.trabajosocial.usac.edu.gt](http://www.trabajosocial.usac.edu.gt)

Vincular a la Escuela de Trabajo Social con la sociedad guatemalteca, a través de actividades de extensión Universitaria.

Formar profesionales con actitud crítica, reflexiva, creativa, ética y con alto espíritu de solidaridad, en el nivel de pre-grado, grado y posgrado; capacitados para intervenir objetiva y oportunamente en la atención de la problemática social.

Promover el desarrollo de la Investigación científica, para el estudio e interpretación de la realidad nacional, que permita elaborar propuestas de solución a los problemas sociales de Guatemala.

Promover la modernización permanente del sistema académico y administrativo de la Escuela de Trabajo Social, para fortalecer el desarrollo institucional con la participación de los diferentes sectores que lo integran, con un proceso permanente de superación de los sectores que integran la Escuela de Trabajo Social para su fortalecimiento y desarrollo.

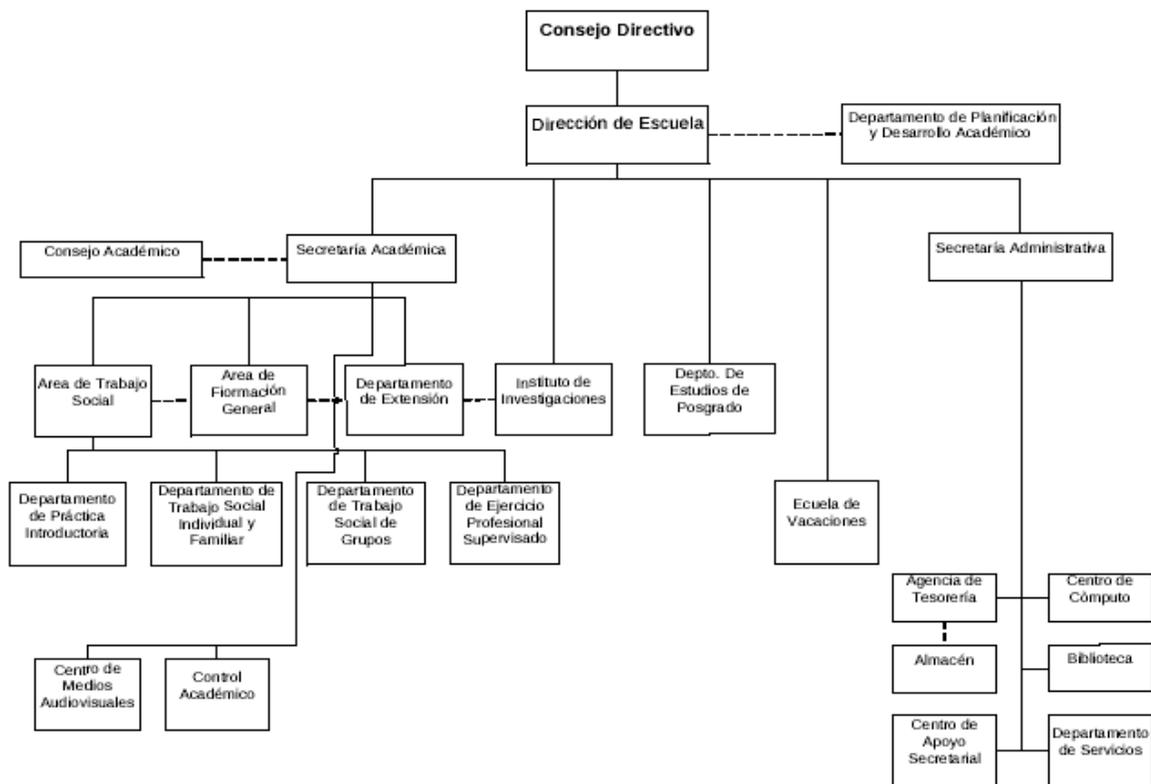
Establecer vínculos de cooperación con entidades nacionales e internacionales que contribuyan al desarrollo académico-administrativo de la Escuela de Trabajo Social.

#### **4.2.8 ASPECTOS GENERALES (Público Objetivo).**

Se puede mencionar dos tipos de públicos objetivos: La propia Dirección de la Escuela de Trabajo Social, fortaleciendo la comunicación dentro del establecimiento y mejorando su comunicación hacia el estudiantado.

El segundo, son los propios estudiantes de la Escuela de Trabajo Social, de las carreras técnicas y licenciatura.

## 4.2.9 ORGANIGRAMA.



## 4.3 METODOLOGÍA.

### 4.3.1 DESCRIPCIÓN DEL METODO.

Nuestro plan de comunicación está basado en la confirmación o no de los objetivos planteados por las herramientas de recolección de datos, la entrevista y la observación. De manera que nos permitan valorar la real condición de esta dependencia (El departamento de Extensión de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala) Con los datos obtenidos de la organización para reconocer posibles falencias en la comunicación interna (dentro del departamento de Extensión) y del departamento para afuera (Con el resto de departamentos de la Escuela, docentes y estudiantes en general).

### 4.3.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.

**La Observación**, Es la herramienta más usada en el campo de la investigación, con ella establecemos una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación<sup>2</sup>. Este método es una "lectura lógica de las formas" y supone el ejercicio y "metodología de la mirada" (de construcción y producción de nueva realidad).

La observación\* es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración, lo que implica una actividad de codificación: la información bruta seleccionada se traduce mediante un código para ser transmitida a alguien (uno mismo u otros). Los numerosos sistemas de codificación que existen, podrían agruparse en dos categorías: los sistemas de

---

<sup>2</sup> Yuni José Alberto, Técnicas para investigación: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación / José Alberto Yuni, Claudio Ariel Urbano. – 2da. Edición – Córdova Brujas, 2006

selección, en los que la información se codifica de un modo sistematizado, y los sistemas de producción, en los que el observador confecciona él mismo su sistema de codificación.

La observación es un procedimiento de recolección de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes. La observación organiza las percepciones. Ello implica toda una serie de operaciones de sensibilización y de concentración de la atención, de comparación, de discernimiento, todo ello dirigido por una intención.

La entrevista es una reunión prefijada y determinada de antemano, aunque su desarrollo pueda parecer espontáneo y natural. Siempre tiene un objetivo, que debe ser conocido por el entrevistador y que será tenido en cuenta antes y durante su desarrollo. Por lo tanto es un proceso de interacción con un fin determinado. El éxito de la entrevista dependerá en gran parte de la definición de los objetivos y de la habilidad para controlar su evolución. La entrevista no sólo se centra en objetivos, sino también incluye experiencias sentimientos emociones del entrevistado

En toda entrevista cabe considerar tres elementos claves: el entrevistador, el entrevistado y la relación entre ambos. En una entrevista se hacen preguntas y se dan respuestas, y el entrevistador debe mostrar su interés y confidencialidad en la información recogida y reservarse sus juicios y emociones. El tema debe estar muy bien delimitado para evitar dispersiones, pero teniendo siempre presente la situación y mostrando una posición flexible.

El entrevistador debe traducir lo que ve y oye a situaciones concretas y no dejar lo que dice el entrevistado en generalidades, situación que se puede ir mejorando, en la medida en que el entrevistador observa el proceso. Es una técnica que exige del entrevistador habilidades de comunicación y dirección.

“La entrevista junto con el cuestionario, son los dos métodos básicos para un diagnóstico. Permite recoger información que puede ser investigada en sus mínimos detalles en una conversación personal con los miembros de la organización. Ofrece una oportunidad única para que el comunicador se familiarice con los miembros de la Permite recoger mayor cantidad de información en una muestra más amplia y de forma ágil y económica. El análisis realizado a partir del cuestionario puede ser más objetivo y rápido. Permite el análisis de la estructura de la comunicación de una organización y su efectividad. Evalúa a su vez los bloqueos que experimenta la difusión de la información, el contenido de la comunicación y la cantidad de mensajes Ésta es a su vez una técnica reciente en la auditoría de la Comunicación”<sup>3</sup>

### 4.3.3. CRONOGRAMA DEL DIAGNÓSTICO.

#### CRONOGRAMA DEL DIAGNÓSTICO

Cronograma de acciones	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.
	01-28	01-31	01-30	01-31	01-30	01-31	01-31
*Objetivo General							
*Objetivo Especifico							
*Recopilación de información de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala							
*Aplicación del Método de Observación							
*Entrevistas							
*Análisis de resultados							
*Redacción del documento							
*Entrega del documento							31-ago

<sup>3</sup> Delgado, J.M. y Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.

## **4.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.**

### **4.4.1 FICHA DE OBSEVACIÓN.**

La observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es el elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de Los aspectos centrales de observación. Durante 2 meses observaremos los métodos y estrategias de comunicación que se realizan en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos y como estos confluyen en el Departamento de Extensión, más objetivamente en la Unidad de Relaciones Públicas.

### **4.4.2 RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN.**

- A. Se observó que el departamento de Extensión de la Escuela de Trabajo Social, es una unidad en la que confluyen las diferentes necesidades de publicidad y comunicación por lo que los requerimientos deben de ser coordinados y planificados por un todo y no por órdenes urgentes.
- B. Se observó que pese a la planificación de actividades que la coordinación de la unidad realiza, los trámites burocráticos de los directivos no son para nada fluidos y en colaboración para las necesidades de inmediatez que se solicitan.
- C. Se observó que en la mayoría de los miembros de la unidad de Extensión, también cumplen actividades de Docencia, las cuales absorben a los involucrados debido a la cantidad de alumnos que de nadie es un secreto existe en las diferentes unidades académicas de la Universidad de San Carlos.

- D. Se considera que el departamento de Extensión, y más concretamente en su área de Relaciones públicas esta sobresaturado de actividades y que su recurso humano y técnico no son lo suficientes.

#### **4.4.3 FICHA DE LA ENTREVISTA**

Entrevistar es Conocer de primera mano con los miembros del departamento de extensión, como está la comunicación tanto entre ellos como con el resto de los departamentos de la Escuela de Trabajo Social.

Reconocer los actuales procesos de comunicación, con el fin de mejorarlos, retomarlos o implantar nuevos canales de comunicación.

1. ¿Cómo cree que es la comunicación de las demás unidades o departamentos con el departamento de Extensión?
2. ¿Conoce Ud. cuál es el proceso establecido que se realiza para la comunicación de Autoridades hacia el resto de la Escuela de Trabajo Social?
3. ¿Podría señalar algún punto importante que a su consideración se esté descuidando dentro de la comunicación de del departamento de Extensión?
4. ¿Cómo cree que es la comunicación entre los compañeros de extensión?
5. ¿Cree que los canales de comunicación dentro del departamento de extensión están correctamente diseñados si no porque?

#### 4.4.4 RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS Y TABLAS COMPARATIVAS.

PREGUNTA #1	# ENTREVISTADOS	COINCIDENCIA	DIVERGENCIA
¿Cómo cree que es la comunicación de las demás unidades o departamentos con el departamento de Extensión?	1	Es buena y que debe mejorar	
	2	Es buena y que debe mejorar	
	3	Relación es importante, buena pero debe mejorar	
	4	Lazo de unión, es importante, debe mejorar	

PREGUNTA #2	# ENTREVISTADOS	COINCIDENCIA	DIVERGENCIA
¿Conoce Ud. cuál es el proceso establecido que se realiza para la comunicación de Autoridades hacia el resto de la Escuela de Trabajo Social?	1	Se transmite la solicitud al Depto. de Extensión	
	2	Se le indica al depto. de Extensión	
	3	Se le notifica al Depto. de Extensión	
	4	Se delega la responsabilidad al Depto. de Extensión	

PREGUNTA #3	# ENTREVISTADOS	COINCIDENCIA	DIVERGENCIA
¿Podría señalar algún punto importante que a su consideración se esté descuidando dentro de la comunicación de del departamento de Extensión?	1	Difusión	
	2	Recursos	
	3	Difusión	
	4	Difusión y Recursos	

PREGUNTA #4	# ENTREVISTADOS	COINCIDENCIA	DIVERGENCIA
¿Cómo cree que es la comunicación entre los compañeros de extensión?	1	Buena, porque cada quien conoce sus funciones y responsabilidades	
	2	Buena pero puede mejorar	
	3	Buena, porque cada quien conoce sus funciones	
	4	Buena, todos colaboran	

PREGUNTA #5	# ENTREVISTADOS	COINCIDENCIA	DIVERGENCIA
¿Cree que los canales de comunicación dentro del departamento de extensión están correctamente diseñados si no porque?	1	Mejorar los que hay e implementar otros	
	2	Funcionan los que están hay que mejorarlos e implementar nuevos	
	3	Funcionan pero deben de implementarse otros digitales	
	4	Funcionan pero deben de implementarse otros canales	

#### **4.4.5 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

Debido a la aplicación de las herramientas de la entrevista y la observación, como las formas para reconocer los datos necesarios para hacer nuestro diagnóstico comunicacional y seguido de eso poder sentar las bases para generar un plan comunicacional que atienda a las necesidades de fortalecer la comunicación tanto interna y externa del departamento de Extensión de la Escuela de Trabajo Social, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Podemos concluir que el estado de la comunicación dentro de la Escuela de trabajo social es bueno, pero como todo puede ser perfectible, según las personas y lo que se observó, se puede fortalecer de una mejor manera.

La falta de conocimiento de las tareas de los compañeros y su poca comunicación en el hecho de que es lo que se está realizando, genera confusión y disgusto, por lo que mejorar esa parte contribuiría a un ambiente laboral más sano.

La comunicación con el resto de personas de la Escuela de Trabajo social es poco ambigua o el acceso a internet puede ser una limitante, por lo que utilizar el sistema de circuito cerrado con el cual ya se cuenta, podría mejorar la comunicación dentro de la unidad académica

El uso de carteles y afiches dentro de la escuela ha ayudado a la comunicación de los proyectos y campañas, pero estos deben de mejorarse e incrementar su reproducción para que el impacto y alcance sea más y mejor.

## 4.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIONA (FODA)

**4.5.1 Las Fortalezas:** Las capacidades especiales con que cuenta la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos, les permite tener una posición privilegiada. Posee recursos, capacidades, habilidades y se realizan actividades que se desarrollan positivamente, por lo que se pueden observar las siguientes fortalezas.

- Ambiente agradable para estudiar y trabajar.
- Conocimiento de los empleados Administrativos y Docentes de su Unidad Académica.
- Buena accesibilidad de los estudiantes con los docentes, de igual forma, empleados con la administración.
- Posibilidades reales de ingresar al campo laboral por parte de los egresados.
- Equipamiento multimedia en los salones.
- Experiencia y especialización de los docentes.
- Cuentan con circuito cerrado de comunicación telefónica (planta).
- Cuentan con circuito cerrado de comunicación por alta voz.
- Los empleados, docentes y estudiantes cuentan con acceso a internet aceptable.
- Existe un encargado del Equipo multimedia.
- Existen carteleras para afiches y carteles.
- Existe una revista semestral propia de la Escuela de Trabajo social.
- Existe un departamento de Relaciones públicas y publicidad, como parte del departamento (Extensión).
- Existe la Autorización de colocar carteles o afiches en determinados espacios.
- Poseen página de internet, con espacio para dudas y comentarios.

**4.5.2 Oportunidades:** Existen varios factores que resultan positivos, favorables y explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y que permiten obtener ventajas competitivas.

- Regulación de los medios de comunicación por parte de las autoridades (Revista, periódicos, carteleras, comunicación de planta y por altavoz, equipo multimedia en los salones).
- Personal encargado de los medios, poco capacitado para fluir con la información.
- Necesidad de una comunicación eficaz.
- Inexistencia de los medio Radio y TV.
- Tendencias favorables a la comunicación.
- Oportunidad de gestión, interna y externa para mejoramientos.

**4.5.3 Debilidades:** Las debilidades son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc. Dentro de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, encontramos algunas debilidades, las cuales se deben de afrontar, para disminuirlas y no se conviertan en verdaderos problemas en el futuro.

- Equipamiento multimedia viejo, tanto en las aulas como en la administración.
- Falta de capacitación para las personas que manipulan estos equipos.
- Problemas con la calidad de los equipos ya que deberían de ser de uso pesado.
- Reactividad negativa de las personas que manipulan los equipos a su estado y uso.

- Mala situación financiera, para renovar o mejorar el equipo.
- Incapacidad para ver necesidades en este rubro por parte de las autoridades,
- Capital de trabajo mal utilizado, por parte de los encargados, por la falta de capacitación.
- Deficientes habilidades gerenciales.
- Poca capacidad de acceso a créditos para conseguir recursos.
- Falta de motivación de los recursos humanos, para mejorar en este rublo.

**4.5.4 Amenazas:** Las amenazas son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización, En la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala logramos identificar algunas amenazas como:

- Conflictos entre los diferentes miembros de la administración y el resto de personal docente y también administrativo.
- Regulación desfavorable, en cuanto a las directrices que debiera llevar la comunicación de la Escuela de Trabajo Social.
- Cambios en la administración y sus planes de trabajo y desarrollo de una administración rectora a la otra.
- Competencia muy agresiva, en el trabajo entre la Dirección y el departamento de Estación en lo que se refiere a la publicidad, la comunicación y las relaciones públicas.
- Aumento de precio de insumos comunicacionales que se debieran adquirir
- Tendencias desfavorables en el manejo de los equipos u olvido de los mismos.
- Inexistencia de calendarización visible a los involucrados.

## 5. CAPÍTULO II

## 6. PLAN COMUNICACIONAL

El presente Plan Comunicacional se acerca profesionalmente a “fortalecer la comunicación de las actividades comunicacionales a realizar por el departamento de extensión de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala”. Comunicar es persuadir y persuadir es buscar efectos. De esta manera la comunicación se convierte en una herramienta más de gestión orientada a la consecución de los objetivos estratégicos, en este caso de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Al iniciar el proceso de diagnóstico, es de considerar la pregunta que con este plan de comunicación trataremos de responder, ¿Por qué es necesaria la gestión de la comunicación en la Escuela de Trabajo Social de la universidad de San Carlos, o porque fortalecerla? Algunas de las razones se encuentran en la necesidad de que exista coherencia entre la comunicación interna y externa, que la imagen no resulte arbitraria y sobre todo el imperativo de fomentar los valores de la Escuela de Trabajo Social.

Para que exista comunicación, primero debe haber información, lo cual se considera una primera fase. Razón por la cual iniciamos con un diagnóstico comunicacional, que nos enseñe la temperatura actual de la comunicación de Escuela de Trabajo Social, como sus colaboradores más estrechos en esta área, y avisten y perciben el área comunicativa, visión que se resume en una frase, muy frecuente, “Es buena, pero puede mejorar”.

La comunicación. Partiendo de la información más general es un proceso que se da entre dos o más personas que mediante el intercambio de un mensaje con códigos similares tratan de comprenderse e influirse, con el fin de conseguir una acción-reacción. Comunicación es la transferencia de información de un sujeto a otro.

Este proceso es nuestro objeto de estudio y nuestra necesidad, ahora bien en el departamento de Extensión de la escuela de Trabajo Social existen procesos

comunicacionales establecidos, que no tendrían razón por la cual desaparecer, sino más bien mejorar, como muchos de los involucrados nos confesaron amablemente.

Según el modelo de Shannon y Weaver<sup>4</sup> los elementos básicos que intervienen en un proceso de comunicación son: (1) Emisor o fuente: es aquella persona que tiene capacidad para emitir un mensaje y lo transmite por medio de un canal a un receptor. Es la persona que se encuentra al inicio de la emisión. En este caso encontramos como emisores a la misma Escuela de Trabajo Social y su dirección, quien en conjunto con responsables de ámbitos multidisciplinarios que produzcan las necesidades de comunicación. Y luego el departamento de Extensión de trabajo social al resto de las personas que se encuentran dentro de la institución académica, (Personal administrativo, Estudiantes y docentes). (2) El receptor: es aquella persona o grupo que recibe el mensaje. Por medio de un código, que es la forma en la que se transmite la información. La existencia de un código implica que se ha de descifrar o decodificar el paquete de información que se transmite. Encontramos como receptores al mismo departamento de Extensión, cuando es abordado por la Dirección y las comisiones designadas creadoras de necesidades comunicacionales y por otro lado personal administrativo, docentes y estudiantes de la Escuela de Trabajo Social.

Debemos llevar un (3) mensaje que es el contenido informativo que se traslada, por medio de (4) canales, que son el medio físico a través del cual se transmite la información.

Emisores y receptores deben de mejorar su actitud frente a la comunicación, pero el considerar una mejora y un beneficio tanto general como individual este tema puede ser sobrellevado. De no ser así tocará a otras ciencias como la psicología, la antropología la gestión de personal etc., mejorar esta actitud. Como comunicadores podemos hacer más claro el mensaje, evaluar los códigos que se utilizan y buscar los más adecuados, así como fortalecer los canales por donde fluye la información,

---

<sup>4</sup> Claude Shannon, Michigan, Estados Unidos, (1916-2001), 1948 Mathematical Theory of Communication.

para crear la retroalimentación que deseamos en cada uno de los procesos de comunicación. Nuestras metas serán pues exclusivamente en el mensaje, los códigos y los canales de comunicación, pero no descartamos que esto ayudará a la actitud de los actuantes, emisor y receptor y logremos nuestro tan ansiado objetivo de mejorar la comunicación tanto interna como externa.

## **6.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL.**

**Unidad de Relaciones Públicas:** En esta unidad se contempla la información, comunicación y divulgación de las actividades docentes, de investigación, extensión y administrativas que se generan en la Escuela de Trabajo Social. Con participación limitada de docentes, estudiantes y trabajadores administrativos Aproximadamente un 10% del personal docente ha participado en la producción del periódico. Se resalta la participación de una estudiante que como parte de su voluntariado ha apoyado la obtención de información y la redacción de notas informativas para el periódico.

El departamento también genera afiches, volantes, tri-folios y materia P.O.P para divulgar las diferentes actividades o iniciativas de los departamentos y específicamente de la dirección.

**El periódico de la Escuela de Trabajo Social<sup>5</sup>:** Este ha cumplido con el objetivo de informar y divulgar las diversas actividades de la unidad académica a través de seis ejemplares publicados al año y distribuidos en la Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos, Centros Regionales, y Organizaciones no Gubernamentales, donde se desempeñan trabajadoras sociales. A la fecha la distribución del periódico paso de limitado a nula con la cancelación sin motivos de las actuales autoridades. Actualmente la información y divulgación hacia la

---

<sup>5</sup> [Facebook/periodicoescuelatrabajosocial.com](https://www.facebook.com/periodicoescuelatrabajosocial.com)

comunidad educativa ha llegado a través de diferentes medios: tri-folios, exposiciones, carteles, boletines, campañas comunicativas, volantes etc.

**Comisiones de los Estudiantes** de la Escuela de trabajo social o por estudiantes de E.P.S. de las diferentes unidades académicas. Un ejemplo es la Comisión de readecuación en el lanzamiento de la campaña de información y concientización sobre la tercera y cuarta fase de la readecuación elaborando carteles, tri-folios y volantes. Se elaboraron tri-folios informativos en dos versiones, exposiciones informativas para la INFOUSAC. Otro ejemplo es la comisión del departamento de posgrado que elaboró un boletín informativo sobre el primer encuentro de escuelas de trabajo social realizado en Guatemala.

Se diseña material promocional (carteles, hojas membretadas, gafetes, folders) para la tercera jornada de investigación del Instituto de Investigaciones. Además de dos portadas: una para la revista del instituto, y otra para la memoria de labores de la jornada de investigación. La unidad de relaciones públicas ha hecho sentir su presencia en los diferentes departamentos y áreas de la escuela quienes han demandado el servicio.

Todo el trabajo anteriormente descrito, se ha realizado como una colaboración hacia otros departamentos, lo que ha implicado que el tiempo utilizado en estas actividades, reduce el tiempo a utilizar para las actividades propias de la unidad. Para poder seguir dando este servicio, normaremos el tiempo de solicitud y entrega del material requerido.

**La revista de la Escuela de Trabajo Social:** Esta fue pensada con el objetivo de llevar un recuento histórico de las actividades de la Escuela de Trabajo Social. En un primer momento era responsabilidad del Departamento de Extensión y su periodicidad era de seis meses o sea dos revistas al año, totalmente profesionales con materiales y contenido de alta calidad. Ahora que es responsabilidad inmediata de la dirección, teniendo diferentes responsables es ahora una publicación anual, sin

fecha estipulada para su publicación. Un recurso que se debe de fortalecer dado las necesidades con las cuales se creó en un primer momento.

El programa radial “Hablando de” En el año 2,006 inicio sus trasmisiones con un alto nivel de producción y contenido a través de Radio Universidad 92.1 F.M los Viernes a las 8:00 de la mañana, luego por diferentes excusas las programaciones de la radio variaron, para llevarlo a diferentes horarios, martes a las 2 de la tarde, martes a las 8 de la mañana y últimamente ya sin la aprobación de las autoridades de la Escuela, se puede sintonizar los martes a las 8:30 de la mañana, cada quince días (siendo al inicio fue semanal).

El programa es coordinado dirigido y conducido por el Director del Departamento de Extensión el Master Marco Antonio Rosales, quien se dio a la tarea de divulgar las actividades, temas de interés y formación en temas relacionados al trabajo social y la academia.

**Las páginas de internet y redes sociales** de La escuela de Trabajo Social cuenta con una página de internet institucional [www.trabajosocial.usac.edu.gt](http://www.trabajosocial.usac.edu.gt), una página institucional, que tiene poco mantenimiento y podría ser también un aspecto a fortalecer.

Las redes sociales repuntan a la necesidad de hacer cambios más rápidos e informar de una manera más eficaz. Esta ha sido una solución al problema de la prontitud en la página de internet de la Escuela de Trabajo Social que requiere de todo un proceso burocrático y técnico para cambiar, agregar o mejorar alguna información. La página de Facebook, ha ayudado a mejorar la comunicación, pero como no hay un encargado directo también es una debilidad que hay que fortalecer.

## **6.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN**

### **6.2.1 OBJETIVO GENERAL**

La creación de un plan comunicacional que fortalezca la comunicación institucional de la Escuela de Trabajo Social a través de una radio de circuito cerrado y en línea y que busque una efectiva comunicación a fin de divulgar eficazmente, las actividades ejecutadas por los departamento de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, partiendo del conocimiento general de la Escuela como Unidad Académica. Estrategia aprobada por la organización después de reconocer posibles falencias generadas a partir de los cambios de orden estructural que se vienen presentando actualmente.

### **6.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

Plantear las bases que permitan elaborar una radio de circuito cerrado, partiendo de la información obtenida y con la claridad suficiente para ofrecer luces sobre las posibles estrategias a implementar después de evaluar los equipos comunicacionales que se puedan utilizar.

## **6.3 PÚBLICO OBJETIVO.**

Nuestro público objetivo, a quienes queremos llegar o con quienes queremos fortalecer la comunicación, en primer lugar son las autoridades (Dirección) de la Escuela de Trabajo social y el Departamento de Extensión de la misma Unidad Académica.

Un segundo público son las personas que laboran dentro del Departamento de Extensión de la Escuela de Trabajo Social. Y por último tenemos al resto de actores

dentro de esta Unidad Académica, personal administrativos y de servicio, de otros departamentos, docentes y estudiantes.

## **6.4 MENSAJE**

Fortalecer la comunicación en los procesos ya establecidos y crear los nuevos canales de comunicación que sean necesarios para dicha tarea.

## **6.5 ESTRATEGIA**

Plantear las bases que permitan elaborar una radio de circuito cerrado y en línea partiendo de la información obtenida del equipo que se encuentra, su estado y modernidad e incluso reparación. Para luego crear un sistema de comunicación, con una plataforma actual que obtenga, de forma inmediata, un canal de información que alcance a nuestro público objetivo, fortaleciendo la comunicación institucional de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por medio de una radio de circuito cerrado y en línea.

## **6.6 ACCIONES**

Dentro de las acciones que planteamos para la ejecución de la estrategia es importante elaborar paso por paso cada una de ellas, para que al final del proyecto, sea sostenible en el tiempo y las personas que brinden el mantenimiento del mismo, puedan hacerlo ya con el conocimiento de los procesos que se ejecutaron.

- b. Reconocimiento del estado del actual del audio de circuito cerrado de la escuela de Trabajo Social, para poder adecuarlo a las necesidades del proyecto.
- c. Redacción creativa de los textos de identificación de la radio, toda la personalidad de la radio para que luego sea grabada y producida.
- d. Grabación de los textos y su posterior producción.
- e. Luego se iniciará con la búsqueda y depuración de temas musicales y construcción del formato musical, luego la captura de los datos musicales y de la producción. Para luego finalizar con la parrilla de programación o arquitectura de programación.
- f. Encadenamiento de la radio de circuito cerrado a la radio por Internet.
- g. Entrega de los links de la radio<sup>6</sup>, a los programadores de la página de la Escuela de Trabajo Social para su adecuación en la misma.

---

<sup>6</sup> Ustream.tv / [zararadio.com](http://zararadio.com)

## 7. CAPITULO III

## **8. INFORME DE EJECUCIÓN**

### **8.1 PROYECTO DESARROLLADO.**

La estrategia de fortalecimiento de la Comunicación Institucional de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de la implementación de una radio de circuito cerrado y la posibilidad de emisión por medio de internet.

#### **8.1.1 FINANCIAMIENTO**

Desde la etapa de diagnóstico, se mostraron evidencias que demostraban que los recursos monetarios, serían escasos. Razón por la cual se iniciaron gestiones para que, colaboradores expertos en cada una de sus áreas, pudieran donar su trabajo y tiempo a la realización del proyecto. La compra de algunos repuestos y la adecuación del sistema de comunicación, corrió por cuenta del epesista.

Destacamos que el equipo para el montaje de la radio de circuito cerrado, fueron mínimos, debido a que el sistema de comunicación con que cuenta la Escuela de Trabajo Social se encuentra en buen estado. Los gastos para la puesta en marcha de la Radio de Circuito Cerrado en el tema de software fueron superados con la adquisición de programas de licencia libre, pero con sus debidamente autorizadas por los fabricantes, para que en un futuro se considere adquirir programas con todas sus aplicaciones al pagarlas o programas más robustos para el trabajo de radio.

#### **8.1.2 PRESUPUESTO**

El presupuesto que se manejó es bajo, en relación a los precios del mercado, para levantar una radio de circuito cerrado. A continuación un presupuesto con las

cantidades reales, cotizadas a diferentes proveedores pero debido a las características del proyecto, los recursos necesarios fueron ser gestionados.

<b>PRESUPUESTO</b>	
<b>Área Técnica</b>	Monto
Diagnóstico del estado actual del circuito cerrado.	Q300.00
Reparación y adecuación del circuito cerrado.	Q300.00
Compra de repuestos para el circuito cerrado.	Q500.00
Computadora para la emisión de la radio.	Q1,500.00
Instalación del equipo.	Q250.00
<b>Área informática software</b>	
Compra de Software de Radio.	Q500.00
Compra de Software para streaming.	Q500.00
Instalación de los Software.	Q250.00
<b>Área creativa y producción</b>	
Honorarios de los locutores.	Q1,500.00
Alquiler de estudio para grabación de cuñas.	Q1,500.00
Costo de la primera producción radial.	Q3,000.00
Programación de la radio e ingreso de música.	Q1,000.00
<b>Asesoría y ejecución de la estrategia.</b>	<b>Q7,000.00</b>
<b>Total</b>	<b>Q18,100.00</b>

### 8.1.3 BENEFICIARIOS

Al final del proyecto encontramos dos beneficiarios dentro de la puesta en marcha de esta estrategia de comunicación. El primer beneficiado es la propia

Dirección de la Escuela de Trabajo Social, fortaleciendo la comunicación dentro del establecimiento y mejorando su comunicación hacia el estudiantado con un medio más de difusión de sus mensajes institucionales, de una forma rápida, directa y creativa, dentro de una programación adecuada al público al cual queremos llegar.

El segundo beneficiado son los propios estudiantes de la Escuela de Trabajo Social, que tienen una fuente más de información, a la cual no tienen que acceder, sino que está presente en todo momento, acompañándoles en su estadía dentro del edificio y a la vez informándoles continuamente.

#### **8.1.4 RECURSO HUMANO**

Contamos con la colaboración de varios expertos dentro del área técnica, en primer lugar el técnico en radio, Ricardo Godoy, con amplia experiencia dentro de varias radios del país. Apoyando en el aspecto técnico y comunicacional, el epesista José Díaz, que también cuenta con experiencia en el área de producción y que además gestiona la utilización de varios Estudios de Grabación, para la realización de los audios de identificación de la radio de Circuito Cerrado de la Escuela de Trabajo Social. También se tuvo la colaboración del Ingeniero en sistema Guillermo Abate, quien nos asesoró en la descarga e instalación de los programas a utilizar para la transmisión y para la emisión de nuestra Radio de Circuito Cerrado que además tendrá otra salida al aire por medio del Internet.

Por último la asesoría creativa y diseño de la imagen de la Radio del MA. Marco Antonio Rosales, responsable también de la dirección del proyecto. No debemos de olvidar a Waleska Arriola en la ejecución de actividades secretariales, que fueron de mucha ayuda dentro del desarrollo del proyecto.

## Recurso Humano que colaboró en la realización del proyecto

Personal	Puesto	Situación	Actividad
Sr. Benjamin Garcia	Tecnico Electronico	Contratado	Evaluar, reparar y adecuar el estado del sistema de Circuito Cerrado
Sr. Guillermo Abate	Tecnico Computadoras	Contratado	Intalacion de los Sofwares de radioy adecuacion de las Computadoras
Lic. Marco Antonio Rosales	Jefe de Relaciones Publicas y Publicidad	Colaborador	Creación de los textos publicitarios dela campaña de lanzamiento de la Radio. (asesoría en la programación.
Lic. José Díaz	Epesista	Colaborador	Coordinador del Proyecto para la creacion grabación y producción de las cuñas publicitarias e imagen de la radio de circuito cerrado

### 8.1.5 ÁREA GEOGRÁFICA EN ACCIÓN.

El Proyecto fue desarrollado en el Campus Universitario zona doce de la Ciudad Capital de Guatemala, Centro América. Específicamente en la Escuela de Trabajo Social, Edificio S1.



Fachada Escuela de Trabajo Social Ef. S1 USAC

Fotografía de Archivo USAC

## 8.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.

**Estrategia (Estrategia de fortalecimiento de la comunicación institucional a través de la implementación de una radio de circuito cerrado y en línea).** El desarrollo de la estrategia para fortalecer la comunicación institucional dentro de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de una forma creativa y de vanguardia, que se ajuste a las necesidades de información de nuestros públicos, descansa específicamente en la creación de un medio de comunicación como una radio de circuito cerrado, que a su vez pueda ser escuchada por medio del internet.

Las **acciones.** Para lograr alcanzar esta estrategia de fortalecimiento de la comunicación, necesitamos echar en marcha la acción de crear una radio de Circuito Cerrado, que a su vez, pueda llevar su contenido y programación a cada hogar o sitio de trabajo de nuestros estudiantes, personal administrativo y catedráticos, por medio del internet en la implementación de la radio en línea, por lo cual existirán varios pasos para el desarrollo de la misma.

- a. La acción uno es el reconocimiento del estado del actual circuito de comunicación se evaluó el estado actual, el cual es más una falta de orden que reparaciones profundas, por lo que solamente necesitamos ordenar cables, paso de energía eléctrica y cables de micrófonos y audio.



Fotografías de la situación actual de cables y equipo

Foto: José Díaz

- b. La acción dos es la adecuación técnica del sistema de comunicación por altavoces a nuestro actual objetivo de comunicación. El amplificador de sonido de circuito cerrado solamente necesitó de una computadora, alimentada con la programación a emitir. La ubicación física de la isla de emisión de la radio. Aún se está gestionando su adecuación, aunque no se requiere más que el espacio para una computadora, ya que el equipo aplicador estará bien instalado. La manipulación de la computadora de emisión que en un primer momento estará ubicada lejos del área de relaciones públicas, será manipulada por un programa especial para hacerlo remotamente.



Fotografías equipo actual de amplificación  
Escuela de Trabajo Social Foto: José Díaz

- c. La acción tres, consistió en gestionar los programas necesarios y del software requerido. Se adquirieron licencias libres del Software KAZA Radio para adecuar la programación y Ustream.tv. para hacer la transmisión por internet, la música fue adquirida de base de datos donadas por algunas estaciones de radio local. Además se adquirió el programa de manipulación remota, de forma libre, para su utilización no comercial, el programa "Team Viewer". Versión 10 luego pasamos dentro de esta misma acción a la fase de instalación de los programas que utilizaremos, los programas de transmisión y el de la programación de la radio propiamente dicha.

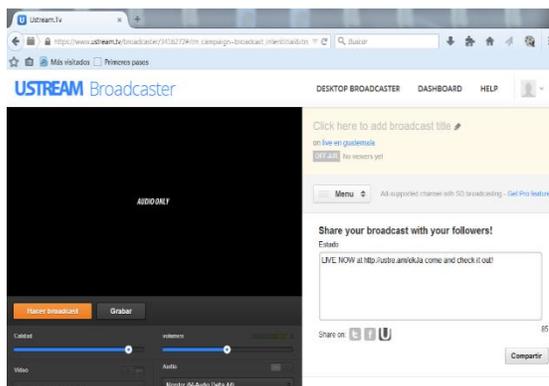


Imagen de la plataforma de Ustream

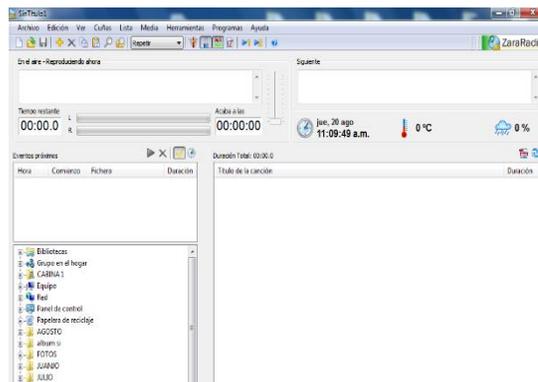


Imagen de Programa Zara Radio

- d. La acción cuatro, fue la redacción creativa de los textos de identificación de la radio. Las cuñas que identificaran la radio “Trabajo Social” y le darán una identidad a nuestro formato de radio una personalidad que la diferencie y establezca un vínculo con el público objetivo de la Escuela de Trabajo Social. Abajo una muestra de uno de los guiones de radio con los cuales se crearon los spot de radio. (En los anexos se encontraran todos los guiones radiales).

e.



Imagen de los Guiones radiales

- f. La acción cinco viene inmediatamente después, con la grabación de la producción de identificación que le dará personalidad a la radio, los locutores Miriam de León y José Díaz tienen a cargo la responsabilidad de brindar su voz para la producción institucional de la radio de circuito cerrado de la Escuela de Trabajo Social. Abajo los momentos de las diferentes grabaciones.

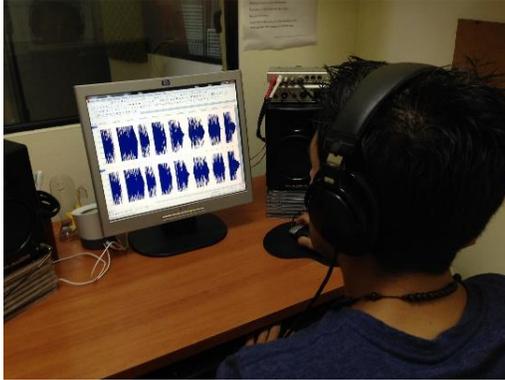


Grabación de los Guiones de Radio, Locutor José Díaz. Foto: José Díaz



Grabación de los Guiones de Radio, Locutora Miriam de León. Foto: José Díaz.

- g. La acción seis fue la producción del material radial a utilizar. Primero se seleccionan los audios de voz que se consideran favorables para la producción luego se pasa a la fase de limpieza de la voz, de cualquier ruido o error, se le incluyen algunos efectos de engrosamiento del audio y niveles de volumen, a la voz femenina solo se atenúan las frecuencias altas para encontrar un audio menos “chillón” que sea agradable al oído y a las condiciones de emisión. A continuación en las fotografías se evidencia este momento.



Producción del material audible para la Radio de Circuito Cerrado y en línea. Foto: José Díaz.

- h. Dentro de la etapa de producción también se encuentra el momento de mezcla, en la cual se funde la voz de los locutores con los cortes musicales y los efectos de sonido, que reforzaran el mensaje, que en la cuña publicitaria se quiere procurar y seguidamente del proceso de mezcla, la Masterización que no es más que la unificación de frecuencias y de volumen, para buscar una uniformidad entre cada una de las piezas.



Mezcla y Masterización del Material audible. Foto: José Díaz.

- i. La acción siete consta de varios pasos, iniciando con la depuración de temas musicales y construcción del formato musical, luego la captura de los datos musicales y de la producción. Para luego finalizar con la parrilla de programación o arquitectura de programación. A continuación la parrilla de programación musical con la que se contara de lunes a viernes de 14:00 a 17:00 y de 19:00 a 19:30

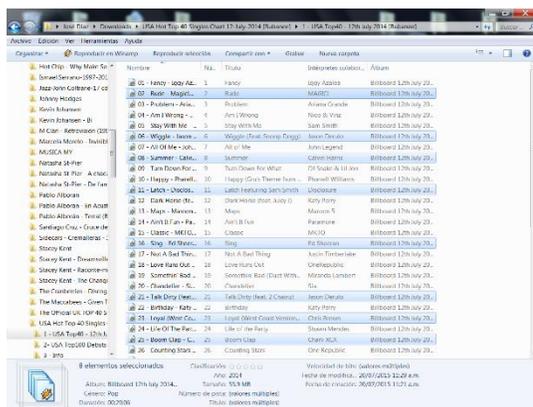
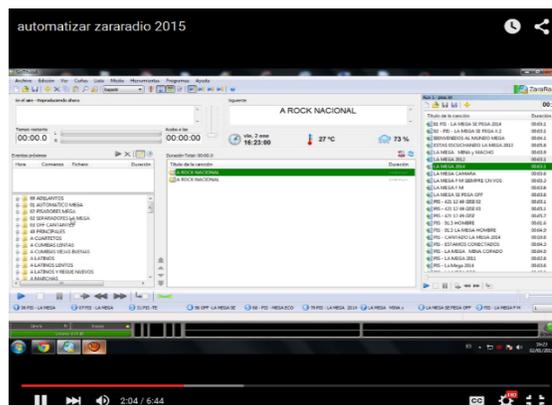


Imagen de carga de los temas musicales



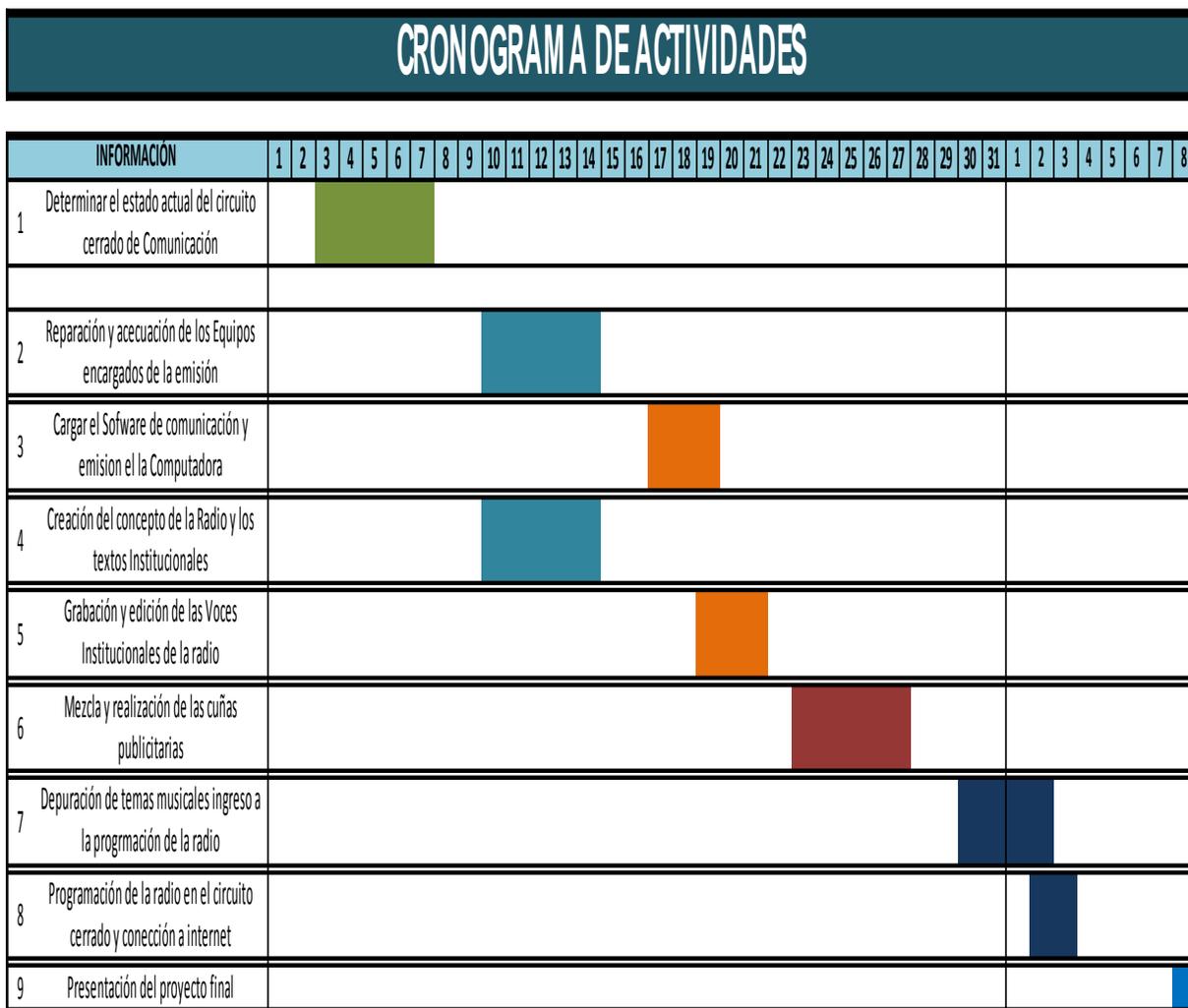
programación musical de la radio

- i. La acción número ocho es el encadenamiento de la radio de circuito cerrado a la radio por Internet. La inclusión de la radio en línea en la página de la Escuela de Trabajo Social, por lo cual debemos de considerar la ayuda del programador de la página, para la creación de un botón que baje el audio de la emisión de la radio de circuito cerrado a cada computadora que llame esta aplicación.<sup>7</sup>



Página de La Escuela de Trabajo Social.

<sup>7</sup> [www.escuelatrabajosocial.usac.edu.gt](http://www.escuelatrabajosocial.usac.edu.gt)

8.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> La presentación final del proyecto y puesta en marcha del plan piloto, está en manos de las autoridades de las Escuela de Trabajo Social. El cronograma solamente tiene una fecha tentativa



## 9. CONCLUSIONES

Luego de los diferentes pasos conformados en el siguiente trabajo, podemos determinar las conclusiones a las que llegamos después de estos meses de investigación y trabajo en la Escuela de Trabajo Social.

-La Escuela de Trabajo social de la Universidad de San Carlos, cuenta con profesionales muy capaces en el área de Extensión y precisamente en la Unidad de Relaciones Públicas, que con esfuerzo y pocos recursos, logran realizar un excelente trabajo para concretizar una comunicación efectiva aunque por diferentes causas, la falta de personal, de equipo adecuado o de los medios necesarios esta tarea tiene sus complicaciones.

-El fortalecimiento de la comunicación Institucional de la Escuela de Trabajo Social por medio de la implementación de una radio de circuito cerrado y radio en línea, constituye un medio más de difusión de sus ideas y valores, debido a la pérdida de espacios de difusión que en los años anteriores se han sufrido.

-La radio de circuito cerrado y radio en línea, es un medio que a futuro puede crecer brindando espacios de difusión a los departamentos, unidades y estudiantes de la Escuela de Trabajo Social, cumpliendo con el objetivo de fortalecer la comunicación, entre los diferentes públicos a los cuales llegará este proyecto

-En base a la reacción de las personas conocedoras del proyecto se puede prever que a futuro una radio con las características del actual proyecto, no solo fortalecerá la comunicación de la Escuela de Trabajo Social con sus estudiantes, si no también formará un sentimiento de unidad y pertenencia a esta unidad académica

-El proyecto de la Radio en línea y radio de circuito cerrado, es una iniciativa de vanguardia, de la cual carecen varias unidades académicas de la Universidad de San Carlos, poniendo una vez más a la Escuela de Trabajo Social como una de las Unidades académicas que más evoluciona con las necesidades comunicacionales de la actual población estudiantil.

-La sostenibilidad del proyecto de una radio en línea y de circuito cerrado, dependerá mucho de la voluntad y presupuesto que pueda brindar la dirección de la Escuela de Trabajo Social y el apoyo constante de las diferentes autoridades a través del tiempo.

## 10. RECOMEDACIONES

Establecer dentro del plan anual de actividades de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala la ejecución del plan comunicacional de la institución, para ir evaluando las estrategias y mantener una comunicación efectiva interna y externa.

Que la estrategia de implementación de una radio en línea y circuito cerrado propuesta en este trabajo, sea para fortalecer la comunicación Institucional de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y pueda mantenerse a través del tiempo, llevándolo a obtener un presupuesto anual en la Institución.

Que se contrate una persona especializada en comunicación, específicamente en el área de radio, para lograr un mantenimiento continuo debido a las necesidades propias del proyecto.

Que luego del presente proyecto y su ejecución se inicie un plan comunicacional por cada uno de los departamentos y unidades de la escuela de Trabajo Social, para que se inicie el aprovechamiento del nuevo medio de comunicación inaugurado, esto para fortalecer la comunicación institucional de la Escuela de Trabajo Social.

## 11. GLOSARIO

<b>Amplificador de audio</b>	También conocido como POTENCIA. En un estudio, sistema que permite incrementar el volumen de la música para reproducción y monitoreo.
<b>Audio analógico</b>	Dícese del sistema de Grabación o transporte de audio a través de una señal no digital. Ej.: Casete.
<b>Canal</b>	Vía de acceso de un sonido.
<b>Consola</b>	Sistema que permite enviar o recibir una o más señales de audio (tantas como canales posea la consola), manipulando su ecualización, paneo, etc.
<b>Feedback</b>	Realimentación de una señal de audio a través de un mismo sistema.
<b>Ganancia</b>	En Ingles, GAIN, TRIM, o KNOB. Switch que permite ajustar el volumen de entrada de un micrófono o instrumento a una consola de grabación
<b>Gold Wave</b>	Programa para la edición y manipulación de audio, con graficas sonoras.

<b>Gráfico</b>	Nombre del tipo de ecualizador que permite "graficar" a través de bandas que operan en Hertz (ciclos por segundo), la ecualización de una señal.
<b>Home studio</b>	Nombre en inglés dado a los estudios pequeños armados en el hogar.
<b>Master</b>	En una grabación, nombre de la primera copia a dos canales de una mezcla multi pista, que será utilizada luego para multicopiado. Fam. Potenciómetros maestros de una consola, llamados También FADER.
<b>Masterización</b>	Proceso a Través del cual se crea un Master, o primera copia, producto de una sesión de grabación.
<b>Medios</b>	De Comunicación, que llegan a un gran número de personas y en los cuales es posible que circule la información en doble sentido, es decir, bidireccional, pero lo normal es que sea unidireccional.
<b>Mezcla</b>	Nombre de la ecualización final de una grabación multi pista.
<b>Mp3</b>	Formato de compresión de audio que permite reducciones de hasta 1:12 con respecto a otros formatos. Su nombre deriva de MPEG - layer - 3. Se identifican por la cola de comando .MP3

<b>Pista</b>	También llamados TRACKS en inglés, vía de acceso de un sonido. Popularmente, secuencia MIDI.
<b>Playlist</b>	O parrilla musical, es la lista de temas que la mayoría de los reproductores MP3 y otros nos permiten hacer a través de su software, para poder escuchar la música en el orden deseado.
<b>Premezcla</b>	Manipulación previa de volumen, ganancia y ecualizado de un sonido antes de ser grabado.
<b>Reproductor</b>	En inglés, PLAYER. Nombre dado a cualquier tipo de sistema que permita reproducir sonido. Existen dos tipos para MP3, el software para PC y los físicos, similares a los Walkman.
<b>Ripper</b>	Software que permite la extracción de audio digital de un CD y lo convierte en archivo WAV.
<b>Siseo</b>	En inglés, SIBILANCE. Particularidad de algunos cantantes de acentuar las ESES.
<b>Streaming</b>	Nombre dado a los archivos MP3 que circulan a través del sistema Shoutcast de transmisión de datos comprimidos en la WEB, con prestaciones de radio.
<b>Tarjeta</b>	Las hay de varios tipos en el lenguaje musical. El más convencional es el del tipo Smart, que permite almacenar gran cantidad de información (sonidos, audio, datos, etc.) e intercambiarla de un banco a otro.
<b>Wav</b>	Abreviación de WAVE (en inglés, ONDA). Sigla con la que se representa el formato convencional de audio para PC en un archivo (Ej. Canción.WAV)

## 12. BIBLIOGRAFÍA

- 9.1.1 Informe Estructural de los departamentos de la escuela de Trabajo Social. USAC, Pagina 1, 3, 6,12.
- 9.1.2 Diaz, Yasmín. Diagnóstico Organizacional de las Comunicaciones. Documentos de Apoyo, notas.
- 9.1.3 Bisquerra, R. *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla. . (2004). copias
- 9.1.4 Torrecilla García, Javier Murillo Hernández. *Metodología de Investigación Tecnologías de la Información y la Comunicación en Educación*. Monterrey Mexico, 2,011.
- 9.1.5 Yuni José Alberto: “Técnicas para investigación”: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación/ José Alerto Yuni, Claudio Ariel Urbano. – 2da Ed.- Córdoba, Brujas 2,006.
- 9.1.6 Tójar Hurtado, J.C. *Investigación cualitativa. Comprender y actuar*. Madrid: La Muralla. (2006).
- 9.1.7 Fick, U. *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata. . (2004).
- 9.1.8 Delgado, J.M. y Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.

## 13. E-GRAFÍA

<http://trabajosocial.usac.edu.gt/>

<http://www.usac.edu.gt/catalogo/trabajosoc>

[http://trabajosocial.usac.edu.gt/p\\_generales](http://trabajosocial.usac.edu.gt/p_generales)

## 14. ANEXOS

### 14.1. Transcripción completa de las Entrevistas

#### ENTREVISTA NO. 1

(1) ¿Cómo cree que es la comunicación de las demás unidades o departamentos con el departamento de Extensión? La relación entre un departamento y otro es muy buena pero aún hace falta mejorarla, sabemos el trabajo que lleva coordinar y concretar las funciones que cada uno hace para la enseñanza y el mejoramiento en pro de los estudiantes, buscando en conjunto siempre el beneficio de quienes deciden entrar a estudiar a la Escuela de Trabajo Social.

(2) ¿Conoce Ud. cuál es el proceso establecido que se realiza para la comunicación de Autoridades hacia el resto de la Escuela de Trabajo Social? A través de un comunicado que se manda al director del departamento para ver su viabilidad y proceso del mismo.

(3) ¿Podría señalar algún punto importante que a su consideración se esté descuidando dentro de la comunicación de del departamento de Extensión? Podríamos señalar que es la divulgación, esto quiere decir que hace falta dar mucho más a conocer los beneficios que los estudiantes tienen y adquieren al ser parte de la escuela, por tener muchas acciones o actividades no pueden tomarse todas, para no quedar mal a las necesidades que solicitan.

(4) ¿Cómo cree que es la comunicación entre los compañeros de extensión? Buena, el trabajo diario nos hace reflexionar que pasamos más de 8 hrs. Juntos, así que es mejor pasarla bien, creo también que cada quien conoce sus funciones y responsabilidades en cada uno de los puestos, por lo que se procura realizar lo mejor posible cada una de las acciones en colaboración con todos.

(5) ¿Cree que los canales de comunicación dentro del departamento de extensión están correctamente diseñados si no porque? Sí, sabemos que nos hace falta mejorar los mismos procesos que hemos implementado, la meta es que los estudiantes tengan soluciones a sus inquietudes.

## ENTREVISTA NO. 2

(1) ¿Cómo cree que es la comunicación de las demás unidades o departamentos con el departamento de Extensión? Es buena, pero podemos mejorarla.

(2) ¿Conoce Ud. cuál es el proceso establecido que se realiza para la comunicación de Autoridades hacia el resto de la Escuela de Trabajo Social? A través de llamadas telefónicas de las diferentes unidades que requieren algún proyecto de comunicación o visitas, directamente al director del departamento. En reuniones se queda establecido que el director o encargado será el responsable de realizar dichas actividades.

(3) ¿Podría señalar algún punto importante que a su consideración se esté descuidando dentro de la comunicación de del departamento de Extensión? La falta de recursos hace que se descuide esta parte importante y fundamental de la comunicación en este departamento.

(4) ¿Cómo cree que es la comunicación entre los compañeros de extensión? Es más o menos buena, debe de mejorar algunos aspectos, en cuanto a relación pues las funciones deben de seguir haciendo para formar y enseñar a los estudiantes, así como brindarles la facilidad de los trámites de actividades que corresponden a este departamento.

(5) ¿Cree que los canales de comunicación dentro del departamento de extensión están correctamente diseñados si no porque? Los procesos implementados en cada departamento, especialmente en el Departamento de Extensión, fue creado por necesidad, creo que sí ha funcionado pero que debemos ir mejorándolos cada día, debido a que las necesidades van cambiando, y es necesario que vayamos implementando nuevas acciones que ayuden a realizar esta comunicación de una forma más efectiva y rápida.

### ENTREVISTA NO. 3

(1) ¿Cómo cree que es la comunicación de las demás unidades o departamentos con el departamento de Extensión? Es buena cada uno de los departamentos es un todo, esto quiere decir que cada uno aporta a el departamento de extensión así como este mismo aporta a los demás, hay que hacer cambios, sí hay que hacerlos, pero es un proceso que debe hacerse en conjunto por el bien del estudiantado, pues son ellos quienes se beneficiaran en los proyectos que se implementen y el seguimiento que se haga.

(2) ¿Conoce Ud. cuál es el proceso establecido que se realiza para la comunicación de Autoridades hacia el resto de la Escuela de Trabajo Social? En las reuniones se establecen quienes serán los encargados de las actividades nuevas o actividades que años tras año se realizan así como cuando y como deben de realizarse.

(3) ¿Podría señalar algún punto importante que a su consideración se esté descuidando dentro de la comunicación de del departamento de Extensión? El seguimiento a las actividades de las estudiantes realizan, es decir que debe de haber una estructura en donde se dé a conocer todas las actividades que se realizan y en donde el estudiantado está involucrado para que sepan en que pueden también los demás enrolarse, y complementar su profesionalización.

(4) ¿Cómo cree que es la comunicación entre los compañeros de extensión? Es buena cada uno realiza sus funciones y responsabilidades, si es necesario hacer uso de los recursos que tiene lo hace para realizar lo mejor posible sus funciones, si no hubieran recursos, ellos mismos aportan para que pueda realizar la atención, asesoría o acompañamiento que es parte de su trabajo

(5) ¿Cree que los canales de comunicación dentro del departamento de extensión están correctamente diseñados si no porque? Actualmente se han utilizado y han fusionado pero debemos mejorar, esto porque es necesario ir cada vez de la mano con la tecnología, se pueden implementar nuevos canales de comunicación que puedan ser igualmente efectivos, que no sea de mayor gasto para la Escuela.

**ENTREVISTA NO. 4**

(1) ¿Cómo cree que es la comunicación de las demás unidades o departamentos con el departamento de Extensión? La relación es buena cada uno colabora adicional a sus responsabilidades, debido a que en el departamento de extensión debe de llevar el lazo de unión con los demás departamentos y viceversa.

(2) ¿Conoce Ud. cuál es el proceso establecido que se realiza para la comunicación de Autoridades hacia el resto de la Escuela de Trabajo Social? La forma no sé pero quienes se quedan responsables de las actividades son los del departamento de extensión, para que lo puedan divulgar e implementar.

(3) ¿Podría señalar algún punto importante que a su consideración se esté descuidando dentro de la comunicación de del departamento de Extensión? Darle la importancia que se merece a este departamento debido a que con todas las actividades de relaciones públicas y de actividades profesionales que deben de hacerse de acompañamiento se necesita tener e implementar procesos y recursos para que sea viable la implementación de una forma efectiva, por parte de la Escuela y por parte de los estudiantes.

(4) ¿Cómo cree que es la comunicación entre los compañeros de extensión? Buena cada uno aparte de su trabajo, trata de colaborar con lo que puede adicional, para que todo camine bien.

(5) ¿Cree que los canales de comunicación dentro del departamento de extensión están correctamente diseñados si no porque? Se deben de mejorar muchos aspectos, pero creo que se está sacando el trabajo. Se deben de implementar acciones que mejoren los canales de comunicación y aporten mucho más de forma efectiva la comunicación entre los demás departamentos y el estudiantado.

**14.2 Fotografías / Logotipo e imagen de la Radio de Circuito Cerrado y en Línea de la Escuela de trabajo Social. Fotografías**



Imagen de la Radio en línea "Radio Trabajo Social"



2da. Imagen de la Radio en línea "Radio Trabajo Social"



Presentación de la imagen de la Radio Escuela trabajo social en la Escuela de Ciencias de la Comunicación

Fuente: Licda. Sandra Hernández



Epesista, José Díaz, Presentado la imagen de la Radio Escuela Trabajo Social, frente a las autoridades de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

Fuente: Licda. Sandra Hernández.