

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



**“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA DIVULGAR AL PERSONAL
LA IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ESCUELA DE
TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ANDRÉS ALEJANDRO VILLATORO GUERRA

201114895

Previo a portar el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2017

Consejo Directivo:

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante de Egresados:

MA. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio S-1 Segundo Nivel - Ciudad Universitaria, Zona 12- Guatemala, Centroamérica
Teléfonos (502) 24188850 - PBX (502) 24439500-24188000
<http://www.trabajosocial.usac.edu.gt>



Guatemala, 13 de 09 de 2017

Lic. Luis Pedroza

Coordinador

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **“Andrés Alejandro Villatoro Guerra”** con número de carné: **“201114895”** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **“Unidad de Relaciones Públicas, Departamento de Extensión Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala”** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **10 de Junio** al **31 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA DIVULGAR AL PERSONAL LA IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **“Unidad de Relaciones Públicas, Departamento de Extensión, Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala”**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,

Lic. Marco Antonio Rosales

Coordinador de Unidad Relaciones Públicas,
Departamento de Extensión, Escuela de Trabajo Social,
Universidad de San Carlos de Guatemala.





Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala 19 de octubre de 2017

Estudiante

Andrés Alejandro Villatoro Guerra

201114895

Escuela de Ciencias de la Comunicación

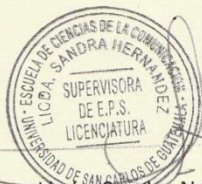
De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA DIVULGAR AL PERSONAL LA IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular,



"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura



Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza Gaytán
Coordinador EPS de Licenciatura



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt



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

DEDICATORIA

A DIOS: Por darme la vida, la sabiduría y perseverancia, por permitirme culminar este momento inolvidable y especial en mi vida.

A MI MAMA: Antonieta Guerra, gracias por haberme permitido salir adelante y haberme formado con buenos sentimientos, bendiciones, por su amor y cariño forjados en mi vida, le dedico este éxito.

A MI PAPA: José Andrés Villatoro, gracias por ser parte de mi vida, gracias por sus sabios consejos y apoyo durante esta etapa tan importante y haberme permitido salir adelante.

A MI HERMANO: Diego Villatoro, por disfrutar la compañía y ser un apoyo durante esta etapa tan importante en mi vida.

A MI ABUELITA: Ana Guerra, por haberme siempre apoyado en todo lo que haga, estar al pendiente que no me falte nada y ser tan comprensiva.

A MI FAMILIA: A mi Tío, a mis Tías, primos, primas. Gracias por su cariño y amistad.

A MIS AMIGOS: Por esos momentos de felicidad de haber compartido tantos años de vida Universitaria, gracias porque han sido una motivación para seguir adelante. Ya que sin ustedes esta etapa de mi vida no hubiera sido la misma.

Dedico de manera especial a mi abuelito Antonio Guerra, Q.E.P.D., por apoyarme siempre durante toda mi vida, por su amor y ser un ejemplo a seguir y que siempre estuvo cuando lo necesite, gracias por ser mi segundo padre, le dedico este éxito de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, donde me he forjado profesionalmente y me ha convertido en una mejor persona.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos con mi persona.

Al **LIC. LUIS PEDROZA** gracias por brindarme un apoyo oportuno y especial en este proyecto.

Al **LIC. MARCO ROSALES**, agradecimiento especial por brindarme su amistad y el espacio en la Escuela de Trabajo Social.

A mis compañeros Epesistas, **LICDA. LUCIA SALAZAR, LICDA. REBECA CALDERÓN Y LIC. LUIS ECHEVERRÍA**, por su amistad y apoyo durante el EPS.

A **LICDA. SANDRA HERNÁNDEZ**, por su asesoría, cariño, apoyo y comprensión durante el desarrollo del EPS.

ÍNDICE

RESUMEN	III
INTRODUCCIÓN	IV
JUSTIFICACIÓN.....	V
CAPÍTULO I	
1. DIAGNÓSTICO	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos	1
1.2 LA INSTITUCIÓN – ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL	2
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	2
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	2
1.2.3. Antecedentes	2
1.2.4 Departamentos.....	4
1.2.5. Misión	5
1.2.6. Visión	5
1.2.7. Objetivos Institucionales	5
1.2.8 Publico Objetivo	6
1.2.9 Organigrama.....	7
1.3 METODOLOGÍA	8
1.3.1. Descripción del método	8
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección	8
1.3.3. Cronograma del Diagnostico	9
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS	10
1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas	10
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	30
1.5.1 Fortalezas	30
1.5.2. Oportunidades.....	30
1.5.3. Debilidades	30
1.5.4. Amenazas	30

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN	31
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	31
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	32
2.2.1. Objetivo General	32
2.2.2. Objetivos específicos	32
2.3. PÚBLICO OBJETIVO	32
2.4. MENSAJE	32
2.5 ESTRATEGIAS	33
2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN	34

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN	36
3.1 PROYECTO DESARROLLADO	36
3.1.1. FINANCIAMIENTO.....	36
3.1.2. PRESUPUESTO	36
3.1.3. BENEFICIARIOS	37
3.1.4. RECURSOS HUMANOS	37
3.1.5. Área geográfica de acción	37
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:	38
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	41
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	42
3.5 LISTA DE ACCIONES	43
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFÍA	46
E-GRAFÍA	46
GLOSARIO DE TERMINOS	47
ANEXOS	48
FICHA DE REGISTRO DE HORAS	60

RESUMEN

Nombre de la institución	Escuela de Trabajo Social
Nombre del proyecto	Estrategias de comunicación interna para divulgar al personal la importancia del clima organización en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad San Carlos de Guatemala.
Objetivos del proyecto	
General	Presentar un plan de comunicación interna en la Escuela de Trabajo Social.
Específicos	Fortalecer el bienestar del personal de la Escuela de Trabajo Social. Fortalecer la identificación del personal con la Escuela de Trabajo Social. Fortalecer la comunicación interna y externa del personal dentro de la Escuela de Trabajo Social.
Sinopsis	<p>El presente proyecto fue realizado en la Escuela de Trabajo Social de la USAC en la unidad de Relaciones Públicas Departamento de Extensión de dicha unidad académica, en el inicio de la investigación, se precisaron las funciones, objetivos y necesidades de la institución, así como los problemas de comunicación interna de la ETS que afectan el clima organizacional.</p> <p>Se desarrollaron diferentes estrategias comunicacionales para fortalecer el clima organizacional del personal interno de la Escuela, y así crear un mejor ambiente laboral. En el cual se trabajaron diferentes proyectos de comunicación; un “Plan de Cultura Organizacional”, un “Manual de Incentivos” y una “Guía de la Organización de la ETS”</p> <p>Las acciones realizadas durante el proyecto fueron de mucha utilidad para la ETS ya que el personal interno se fortalecerá y creara una mejor identificación en el clima laboral.</p>

INTRODUCCIÓN

La Escuela de Ciencias de la Comunicación a través del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, busca desarrollar proyectos por medio de los egresistas que estén interesados en utilizar sus conocimientos adquiridos para ayudar al desarrollo de nuestra sociedad.

La práctica del Ejercicio Profesional Supervisado en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el departamento de Extensión se realizó un diagnóstico de comunicación para encontrar los diferentes problemas que existen dentro de la institución. Durante el desarrollo de la investigación con los instrumentos tipo encuestas con el objetivo de recopilar información, nos permitieron conocer el punto de vista del personal Docente, Administrativo y Servicio de la Escuela de Trabajo Social.

En esta fase de investigación se determinó la necesidad de fortalecer y crear algunos programas de la Escuela de Trabajo Social, entre los que se puede mencionar el fortalecimiento del Clima Organizacional y un mejorar la identificación del personal dentro de la Escuela, dado que los proyectos que se desarrollan actualmente no cubren estas necesidades. Se crearon diferentes propuestas de comunicación para el mejoramiento interno de la institución, y se concluyó que la elaboración de un Plan de Cultura Organizacional y un Manual de Incentivos son los adecuados para cubrir las necesidades detectadas en la fase del diagnóstico.

JUSTIFICACIÓN

Como parte de la realización del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación se adquirió la necesidad de conocer el funcionamiento del Departamento de Extensión de la Escuela de Trabajo Social, este departamento está encargado de realizar proyectos de divulgación, información y proyección social realizados en la Escuela de Trabajo Social que realiza dentro y fuera de la Universidad.

El siguiente proyecto no ayudara a fortalecer las diferentes necesidades para el mejoramiento del clima organizacional para que nos permita forjar en el personal de la ETS una identidad que servirá a la institución al desarrollo de sus empleados para mejorar las habilidades de sus empleados y que estén más integrados a la Escuela de Trabajo Social.

El diagnóstico realizado en la Escuela de Trabajo Social detecto la falta de un plan que ayudara al clima organizacional, es por esto que se crea la necesidad de una asesoría comunicacional y se procedió a realizar un Plan de Cultura organizacional que ayudara al personal permita forjar en el personal una identidad dentro de la Escuela, y le servirá a la institución para mejorar la el desarrollo de sus empleados y mejorar la habilidad de todos los integrantes. Por otro lado está un Manual de Incentivos, para que el personal se sienta más identificado y tenga una mejor satisfacción dentro de la Escuela, generando un impacto en la moral, motivación y rendimiento de los miembros del personal.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna en la Escuela de Trabajo Social.

1.1.2. Objetivos Específicos

Verificar los problemas generales dentro del clima organizacional de la Escuela de Trabajo Social.

Determinar las costumbres, hábitos y forma de hacer las cosas dentro de la Escuela de Trabajo Social.

Proponer un plan de mejora del clima organizacional dentro de la Escuela de Trabajo Social.

Fortalecer la satisfacción e identificación del personal interno de la Escuela de Trabajo Social.

1.2 LA INSTITUCIÓN – ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

1.2.1. Ubicación Geográfica

La Escuela de Trabajo Social está ubicada en el edificio S-1 del campus central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, situada en la zona 12 de la capital.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

La Escuela de Trabajo Social es una entidad que integra la docencia, investigación y el servicio, en correspondencia con las necesidades y demandas que presenta la sociedad guatemalteca, cuenta con el departamento de extensión el cual promueve convenios de cooperación y/o cartas de entendimiento con instituciones gubernamentales, no gubernamentales, nacionales e internacionales para financiar actividades académicas; de extensión y de servicio. (Departamento de Extensión, 2009)

1.2.3. Antecedentes

La Escuela de Trabajo Social inicia sus actividades como Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el año 1975, con 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 1978 al Sistema de Cursos Semestrales.

Por diversos problemas la necesidad de readecuación curricular siempre se ha hecho sentir. Desde 1980 a 1994 se integraron diferentes comisiones de readecuación curricular, que no lograron concretar el trabajo encomendado. En 1984 autoridades y profesores de la Escuela de Trabajo Social (Campus Central, Departamento de Guatemala), de la Carrera de Trabajo Social del Centro Universitario de Occidente (Departamento de Quetzaltenango), la Carrera de Trabajo Social del Centro Universitario del Suroccidente (Departamento de Suchitepéquez), y de la Carrera de

Trabajo Social de Centro Universitario de San Marcos (Departamento de San Marcos), presentaron al Consejo Superior Universitario de la Universidad de San Carlos de Guatemala, una propuesta de Licenciatura en Trabajo Social, que autorizó el Programa Especial de Licenciatura en Trabajo Social –para 5 cohortes- en la Escuela de Trabajo Social, para profesionales egresados de la Carrera Intermedia, el cual comprendía 4 semestres con cuatro cursos cada uno, y la elaboración de la tesis previo a obtener el título.

Para elevar el nivel de estudios en la Escuela de Trabajo Social de técnico a Licenciatura, autoridades de la Universidad solicitaron a las autoridades de la Escuela elaborar y presentar un proyecto educativo de Licenciatura en Trabajo Social al Consejo Superior Universitario. En otro orden de ideas, 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.

Por acuerdo de Consejo Superior Universitario para todas las Escuelas y Centros Regionales Universitarios, la autoridad máxima de la Escuela dejó de llamarse “Consejo Académico” para ser Consejo Directivo, e igualmente dejó de ser paritario, integrado por Director/a quien preside, 2 profesores, 2 alumnos y un representante de los profesionales. La Secretaría Administrativa ejerce la secretaría de dicho Consejo.

En 1995, a través del trabajo de la Comisión de Readecuación Curricular se diseñó el currículum de Licenciatura en Trabajo Social, que sustenta el proceso formativo a partir de 1996, el cual está vigente en la Escuela.

Con la participación de todos los sectores que integra la Escuela, se formuló su Plan de Desarrollo Académico 2004-2013, el cual fue aprobado por el Consejo Directivo el 17 de marzo de 2004, que presenta 67 proyectos destinados a resolver los

problemas de docencia, investigación, extensión y administración detectados en el Diagnóstico Curricular concluido en 2002.

En el Plan de Desarrollo se han revisado proyectos de auto evaluación, de readecuación curricular, este se ejecuta desde 2005 y se prevé su conclusión en 2006.

1.2.4 Departamentos

Departamento	Dependencia de
Instituto de Investigación y Tesis	Dirección
Posgrado	Dirección
Tesorería	Secretaria Administrativa
Centro de Computo	Secretaria Administrativa
Control Académico	Secretaria Administrativa
Biblioteca	Secretaria Administrativa
Almacén	Secretaria Administrativa
Reproducción de Materiales	Secretaria Administrativa
Extensión	Secretaria Académica
Medios Audiovisuales	Secretaria Académica
Departamentos de T.S. individual y familiar	Área de Formación P. en Trabajo Social
Departamento de T.S. de grupos	Área de Formación P. en Trabajo Social
Asociación de Estudiantes	

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

1.2.5. Misión

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.

1.2.6. Visión

La ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL es una unidad académica altamente competitiva, líder de los estudios superiores en esta rama, tanto en la Universidad de San Carlos como en el país.

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.

1.2.7. 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.
- Vincular a la Escuela de Trabajo Social con la sociedad guatemalteca, a través de actividades de extensión Universitaria.

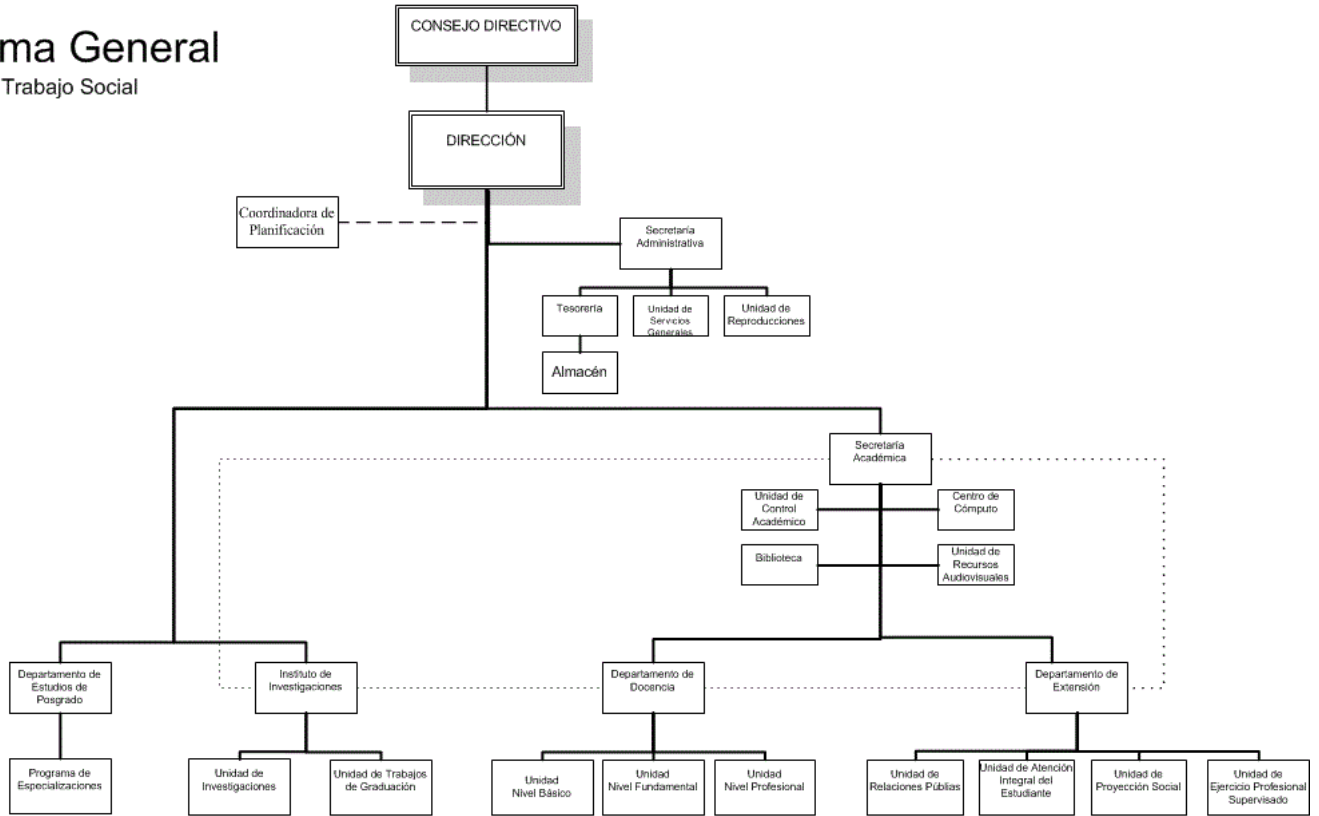
- Formar profesionales con actitud crítica, reflexiva, creativa, ética y con alto espíritu de solidaridad, en el nivel de pre-grado, grado y posgrado; capacitados para intervenir objetiva y oportunamente en la atención de la problemática social.
- Promover el desarrollo de la Investigación científica,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

1.2.8 Público Objetivo

En la Escuela de Trabajo Social el público objetivo está conformado de estudiantes, profesionales egresados, personal administrativo, personal docente, personal de servicio, instituciones del estado, organizaciones no gubernamentales y la sociedad guatemalteca en general con la que se vincula la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado y el Departamento de Extensión.

1.2.9 Organigrama

Organigrama General Escuela de Trabajo Social



- Línea de Mando
- - - Línea de Asesoría
- Línea de Coordinación

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

1.3 METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del método

El modelo mixto

Alto grado de integración o combinación entre los enfoques cuantitativo y cualitativo. Se combinan en todo el proceso o al menos en la mayoría de sus etapas. Requiere de un manejo completo de los dos enfoques, y de una mentalidad abierta. Se fundamenta en el método hipotético deductivo. Establece teorías y preguntas iniciales de investigación, de las cuales se derivan hipótesis. Estas se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados. Mide las variables en un contexto determinado, analiza las mediciones, y establece conclusiones. Si los resultados corroboran las hipótesis, se genera confianza en la teoría, si no es refutada y se descarta para buscar mejores. Reduccionista. Utiliza medición numérica, conteo, y estadística, encuestas, experimentación, patrones, recolección de datos. (Autor: *Hernández Sampieri, R. Metodología de la Investigación, Salvia - 2011*)

Los métodos que se utilizaron en este diagnóstico fueron; el método cuantitativo y el método inductivo (modelo mixto), este método nos ayudó a obtener información a través de la comunicación directa con el personal Docente, Administrativo y de Servicio dentro de la Escuela de Trabajo Social.

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

La encuesta es la técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de la población, a la que se le denomina muestra. Consiste en indagar o interrogar a determinadas personas, a través de un cuestionario previamente preparado, calificado y sometido a prueba, según los particulares objetivos que interesan alcanzar a través de esta técnica. Usualmente son pocas preguntas. Su instrumento es el cuestionario. (Autor: *Gabriel Alfredo Piloña, Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo, octava edición 2011*)

Se utilizó el instrumento de la Encuesta para poder determinar en qué aspectos el personal Administrativo, Docente y Servicio carece de información, también para poder conocer la satisfacción y motivación laboral dentro de la Escuela de Trabajo Social.

1.3.3. Cronograma del Diagnostico

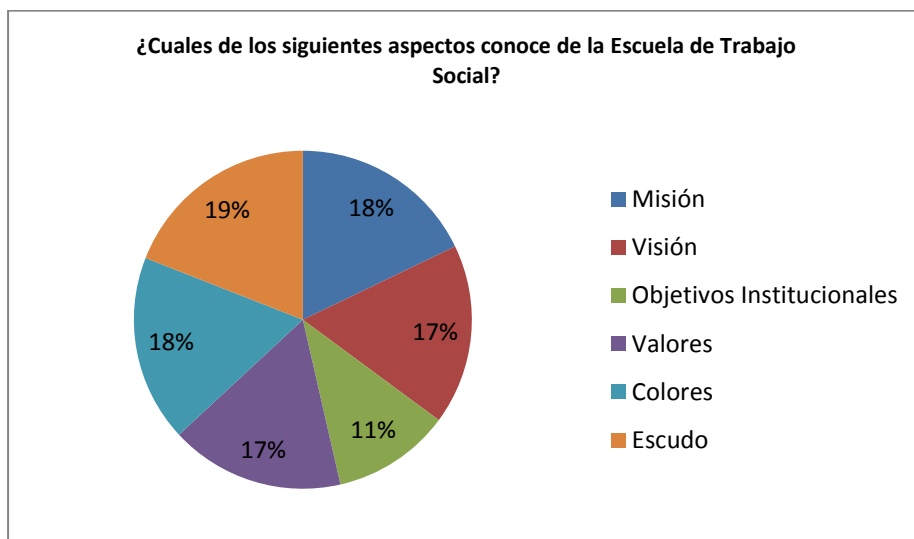
Mes	Enero				Febrero			
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4
Primera reunión con el Departamento de Extensión de la Escuela de Trabajo Social								
Segunda reunión y recopilación de información de la Escuela de Trabajo Social								
Método de observación para conocer más la institución								
Realización de encuestas								
Aprobación de encuestas								
Repartición de encuestas								
Tabulación de datos								
Realización del resto del diagnostico								
Entrega								

Fuente: Epesista Andrés Alejandro Villatoro Guerra / Diagrama de Gantt

1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

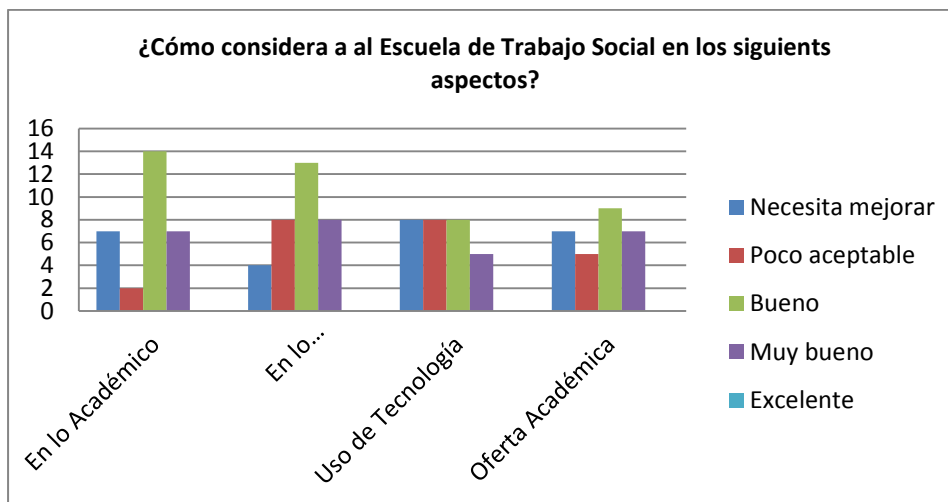
GRAFICA 1



Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación: En la gráfica se puede observar que casi todos conocen la mayoría de aspectos de la Escuela de Trabajo social, pero solamente los objetivos institucionales fueron los que sacaron un valor por debajo del resto.

GRAFICA 2

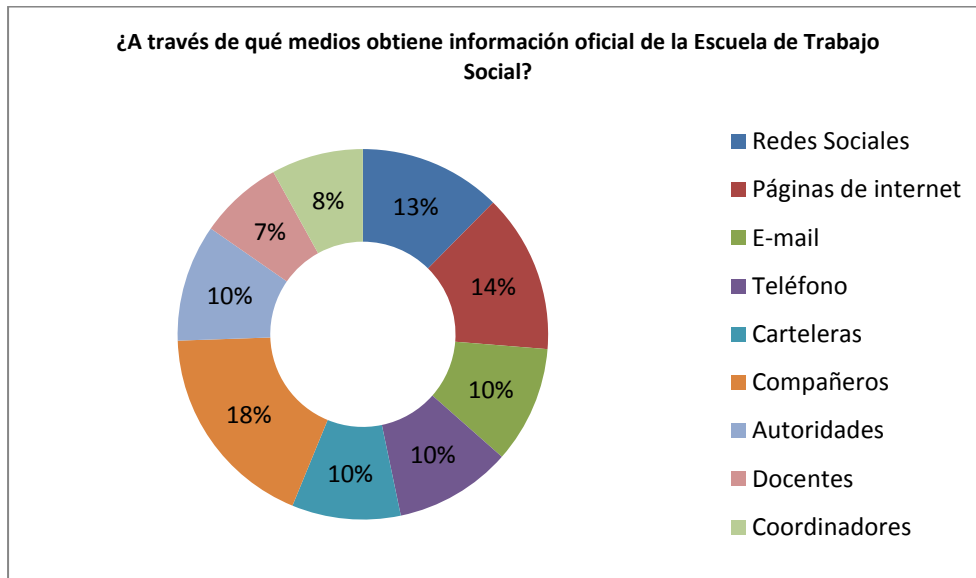


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

En lo Académico la mayoría de personas consideran que está bien. En lo administrativo es el mismo resultado pero necesita mejorar su servicio. El uso de tecnología no satisface al personal ya que la mayoría dice que necesita mejorar. Y la oferta académica también tiene una tendencia poco aceptable y hay que realizar cambios en ese sentido.

GRAFICA 3

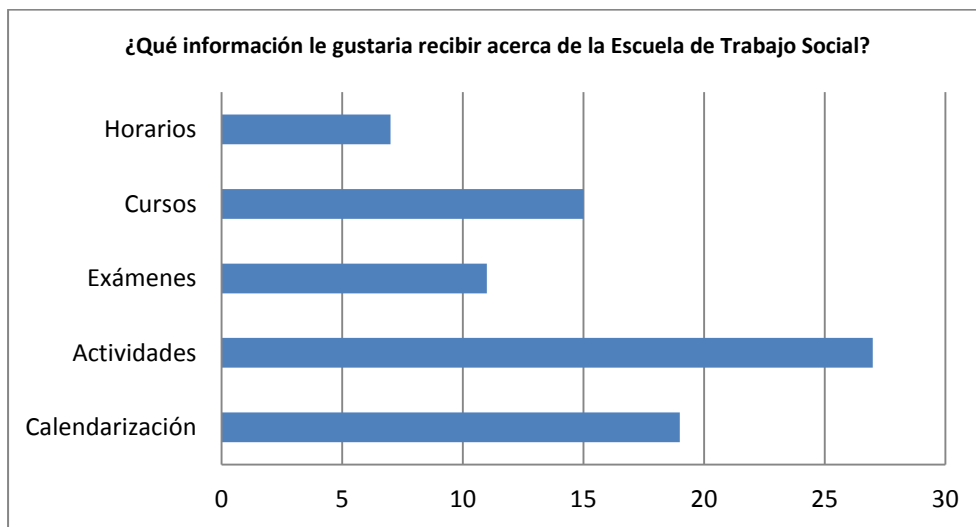


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

El 45% obtiene información por medio de la comunicación interpersonal y el 37% se informa a través del uso de tecnología. Esto quiere decir que dentro de la Escuela de Trabajo Social uno no socializa es probable que no se entere de alguna actividad.

GRAFICA 4

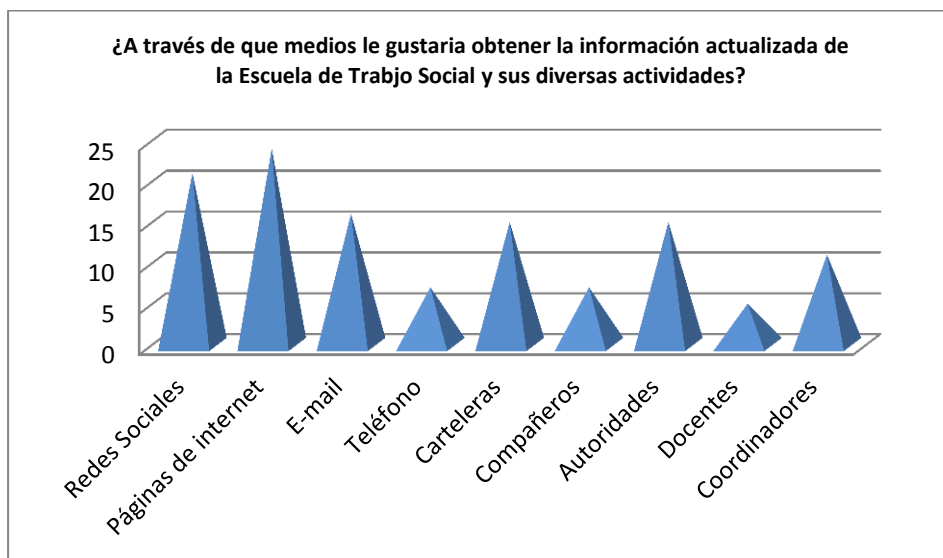


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Cerca del 40% considera que necesita más información acerca de las actividades, seguido de la calendarización. Esto nos dice que necesitan conocer si habrá algún tipo de actividad y así poder organizarse de una mejor manera.

GRAFICA 5

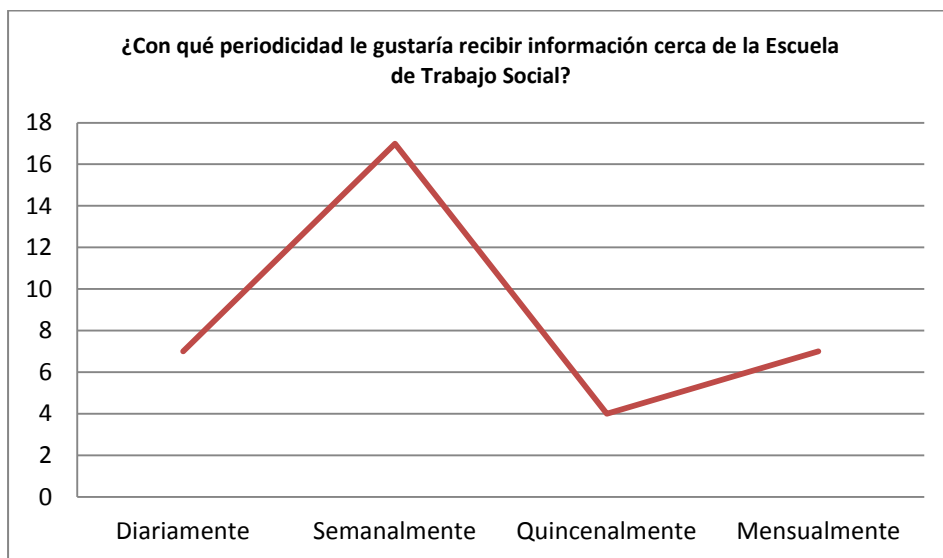


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Cerca del 50% voto por recibir información por medio de las Redes Sociales y Páginas de internet. Esto nos dice que hay que fortalecer este medio por su facilidad y rapidez de recibir información.

GRAFICA 6

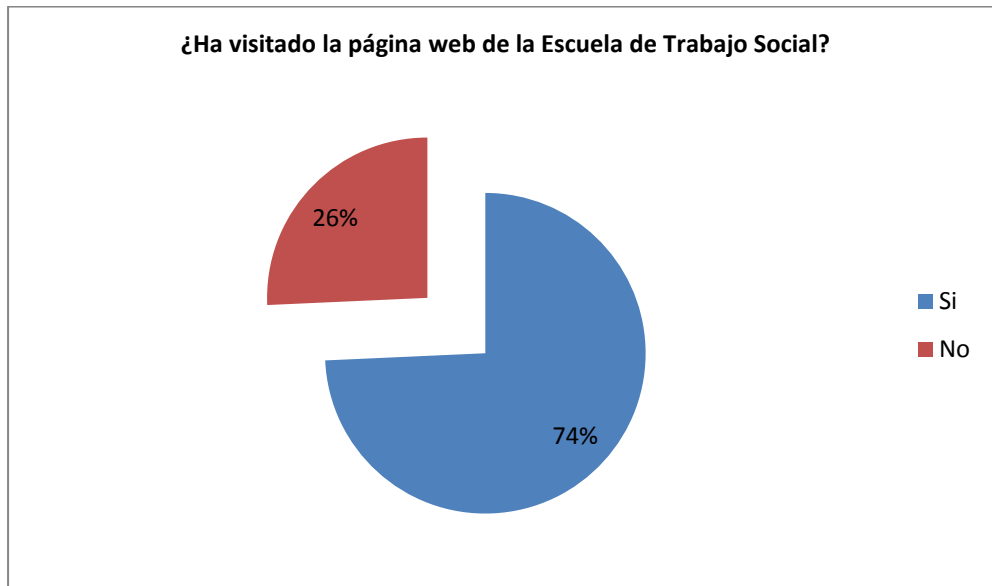


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

La mayoría de personas voto por recibir información Semanalmente, ya que así podrán mantenerse informados de lo que pase en el transcurso de la misma.

GRAFICA 7

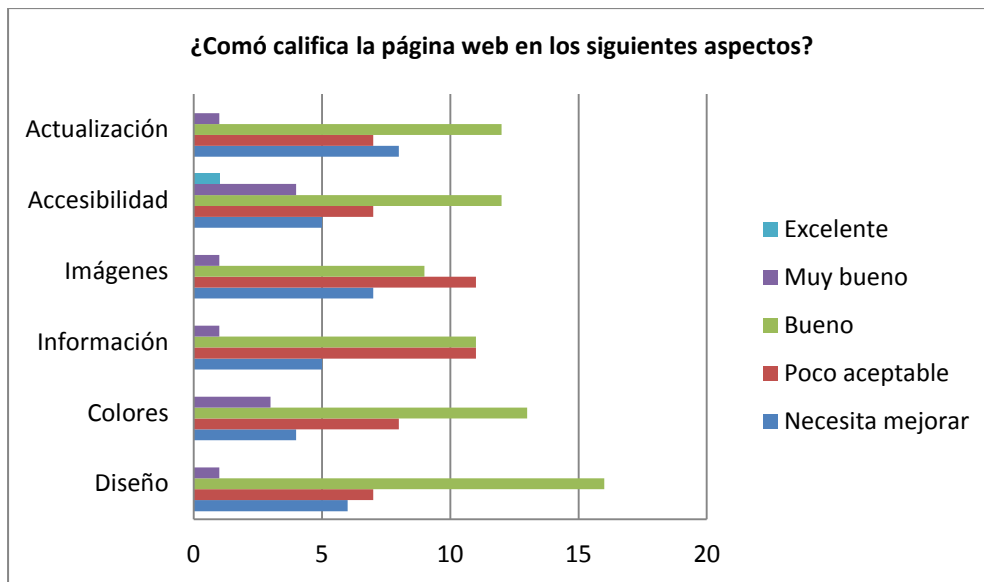


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

El 74% dijo que SI ha visitado la página web, aunque son la mayoría como personal de la Escuela de Trabajo Social todos deberían de conocerla.

GRAFICA 8

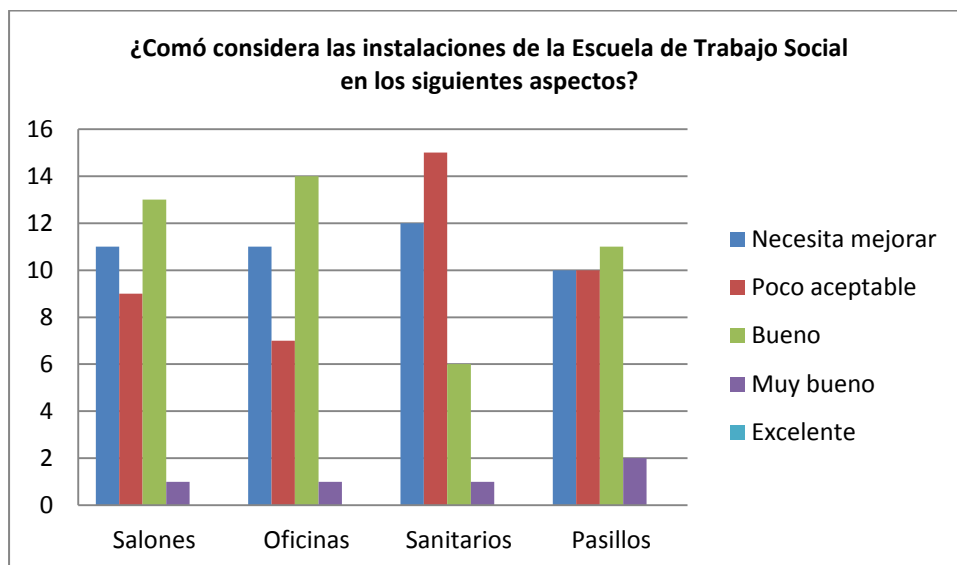


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Si se observa la gráfica en general la mayoría de personas considera que la página web es poco aceptable para la Escuela de Trabajo Social, tanto así que lo mejor calificado es la (Accesibilidad). Por otra parte una gran mayoría voto por "Bueno" con tendencia a "Necesita mejorar".

GRAFICA 9

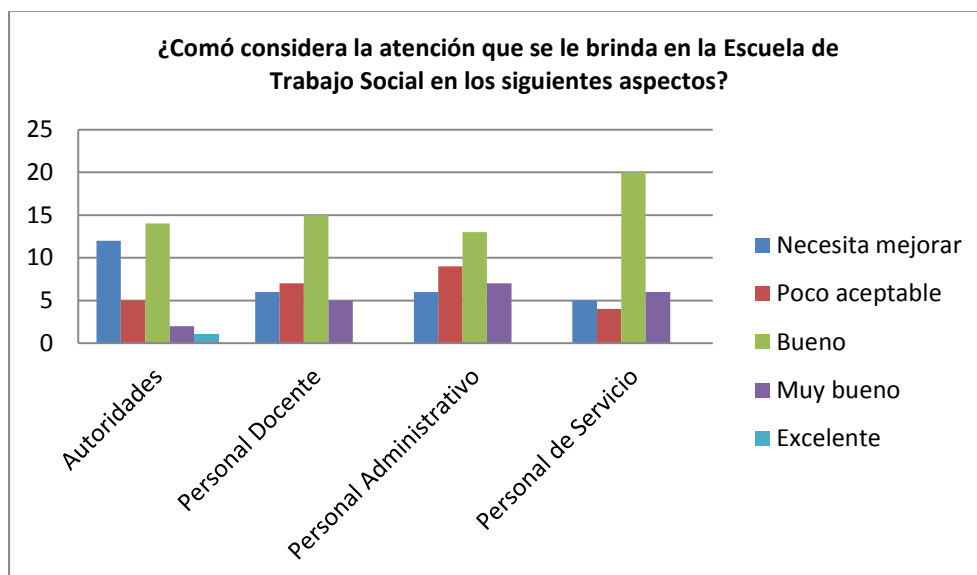


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

La mayoría del personal considera que las instalaciones de la Escuela de Trabajo Social son buenas pero necesitan mejorar, especialmente en el área de los sanitarios ya que casi todos estuvieron de acuerdo en que es poco aceptable tener en ese estado los sanitarios.

GRAFICA 10

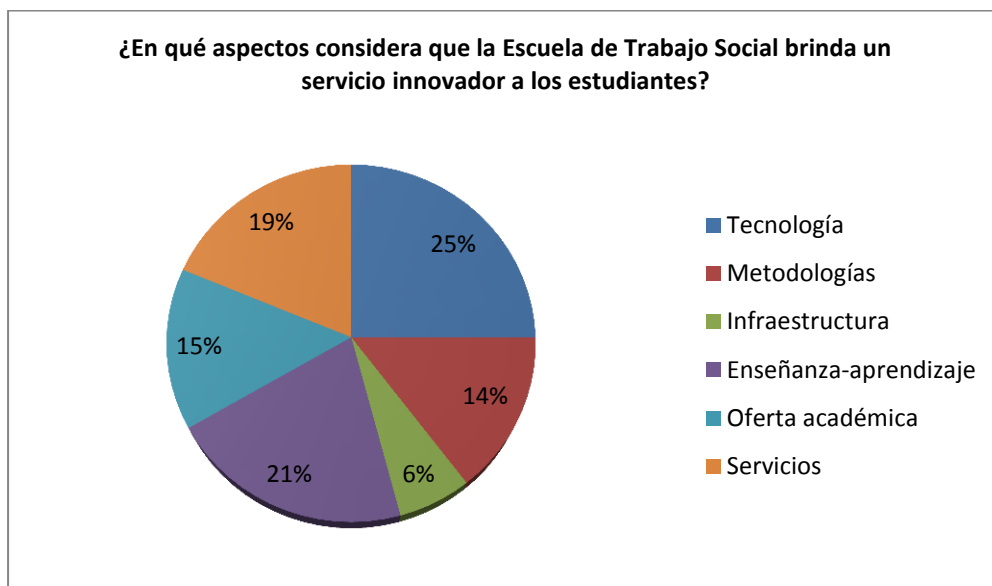


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Ya que la atención brindada por la Escuela de Trabajo Social es fundamental para un mejor desarrollo académico es un poco alarmante que el Personal de Servicio sean los que mejor puntuación tengan. Por otro lado las Autoridades son la máxima autoridad y son los que más necesitan mejorar seguido por el Personal Administrativo y el Personal Docente.

GRAFICA 11

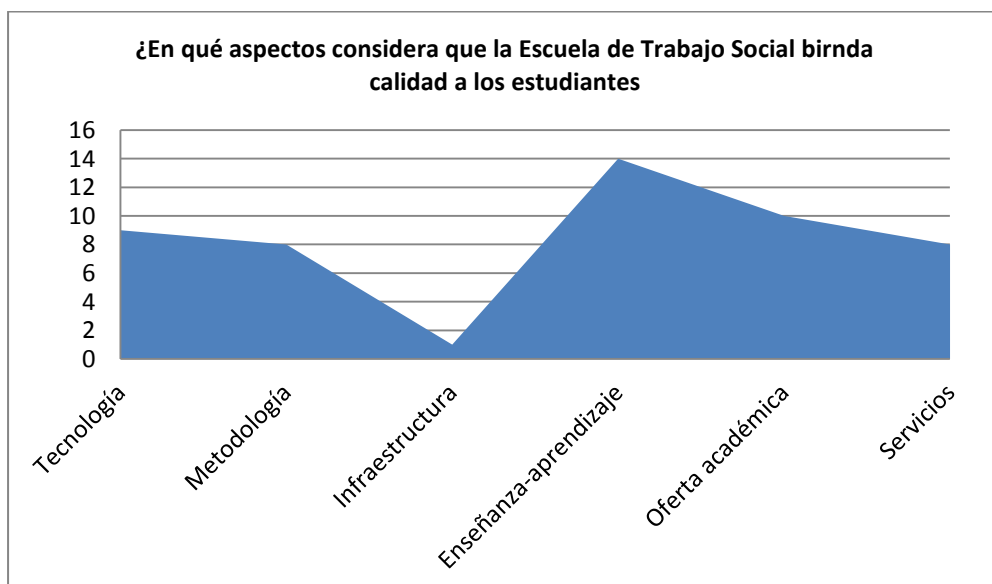


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

El 25% votó que la tecnología es el sistema más innovador de la Escuela de Trabajo Social. Por otro lado los que votaron por Metodologías y Enseñanza-aprendizaje casi siempre marcaban ambos teniendo un 35%.

GRAFICA 12

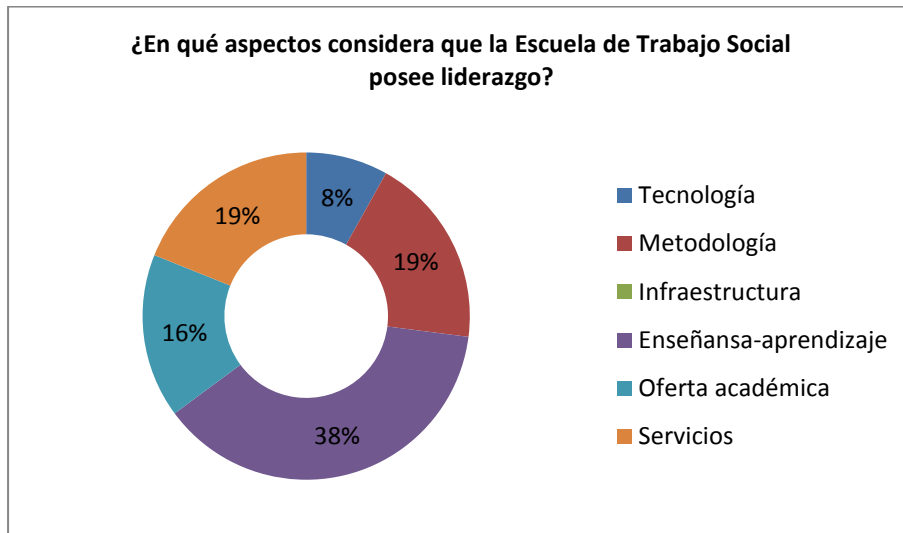


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

La mayoría considera que Enseñanza-aprendizaje tiene mayor calidad junto con la oferta académica, pero los servicios que ofrece la Escuela de trabajo social también son de calidad.

GRAFICA 13



Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Como ya se observó en las 2 anteriores graficas la tendencia es a Enseñanza-aprendizaje con un 38% de aceptación, Servicios y Metodología le siguen con 19%. Como dato curioso Tecnología se considera el más innovador pero no posee liderazgo.

GRAFICA 14

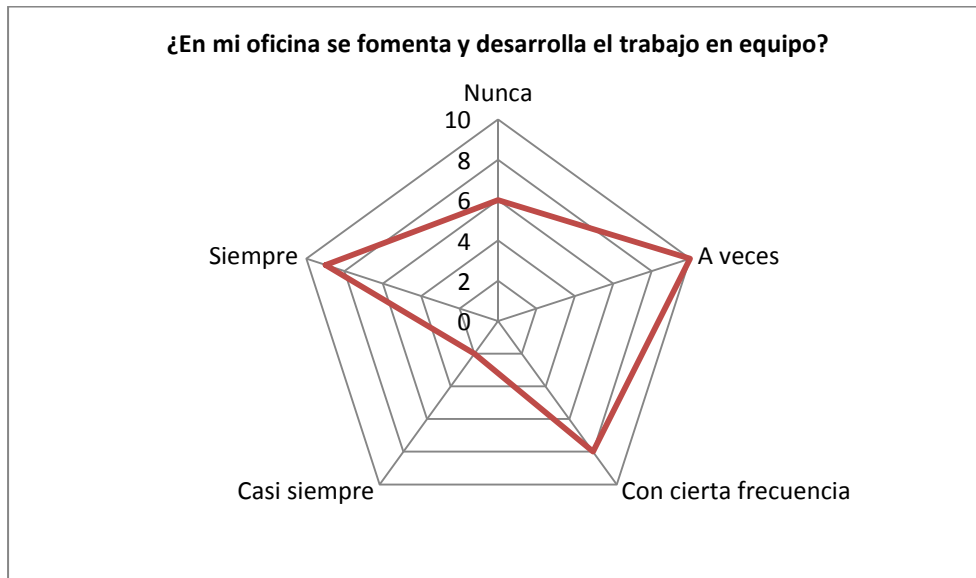


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

La mayoría considera que el Ejercicio Profesional Supervisado es el mejor programa de proyección social, aunque el trabajar con egresados de la Escuela de Trabajo Social podría fortalecer a los estudiantes este no se considera tan efectivo.

GRAFICA 15

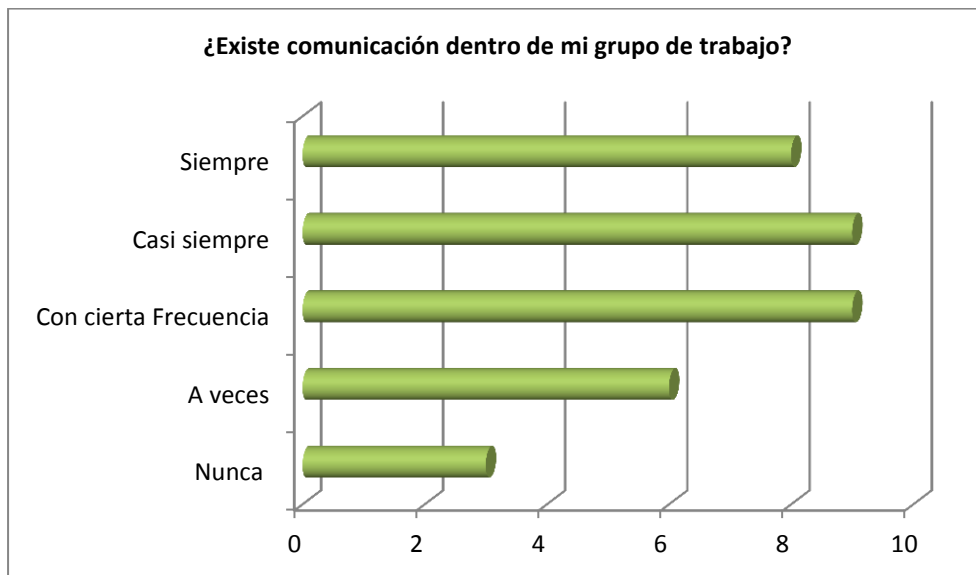


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

En la siguiente grafica se puede observar que en la mayoría el trabajo en equipo es bastante efectivo, aunque en algunos también se puede observar un poco alto que Nunca se practica esto.

GRAFICA 16

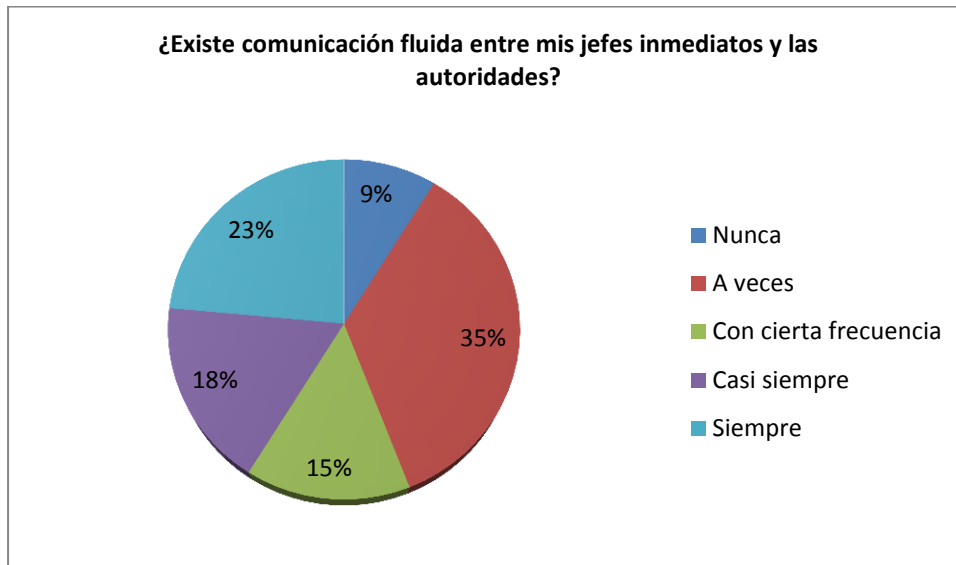


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

La gran mayoría no tiene problema de comunicación dentro de su grupo de trabajo, en la gráfica se puede observar que la tendencia es positiva.

GRAFICA 17

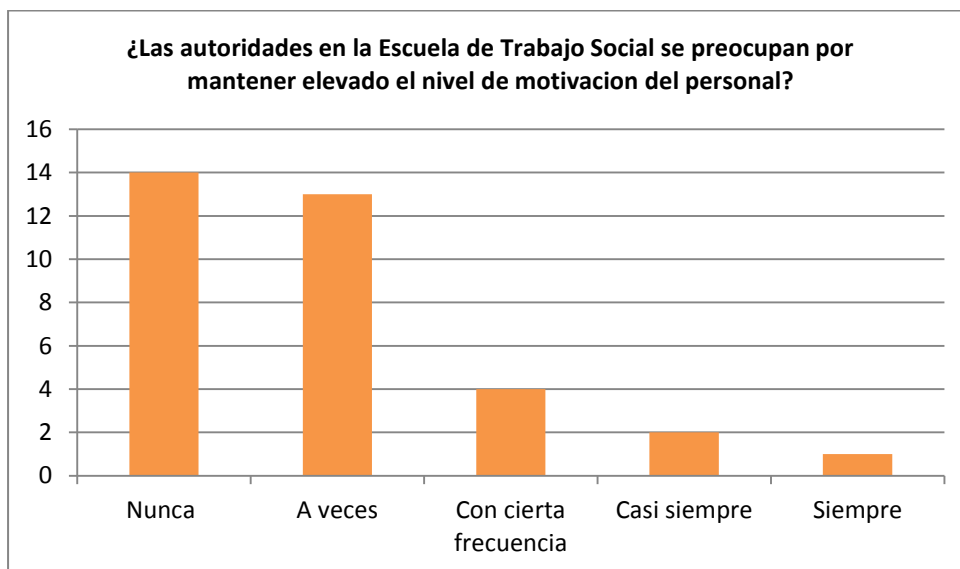


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

La comunicación con las Autoridades dentro de la Escuela de Trabajo Social debe ser esencial para desarrollar bien todas las actividades, pero es preocupante que tenga un 44% de falta de comunicación.

GRAFICA 18



Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Para que el trabajo sea desarrollado con mayor eficacia el trabajador debe sentirse motivado y satisfecho dentro de la Escuela de Trabajo Social, si las Autoridades no motivan al personal el trabajo será poco productivo.

GRAFICA 19

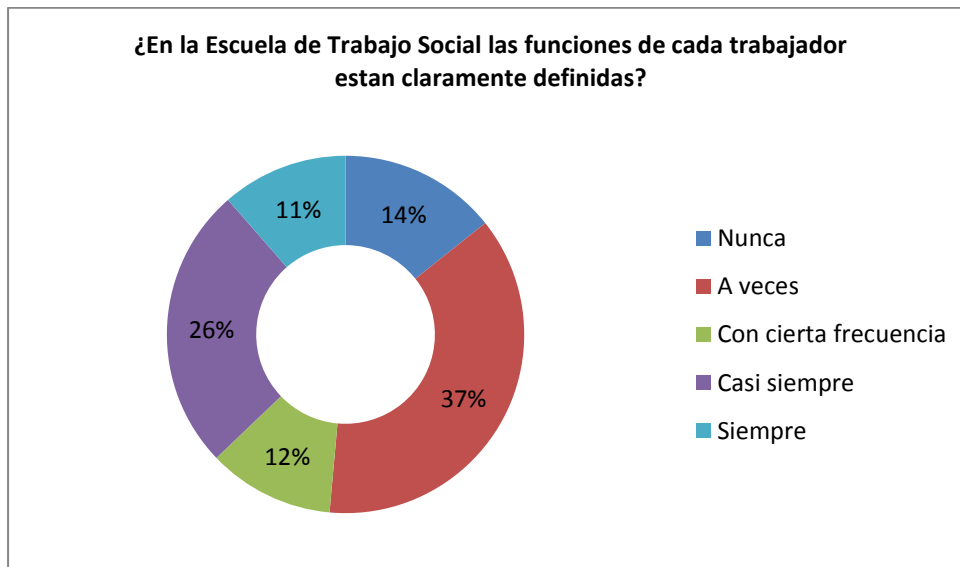


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Pocas veces se tiene un plan para ayudar al personal de la Escuela de Trabajo Social para mejorar el desempeño de su trabajo.

GRAFICA 20

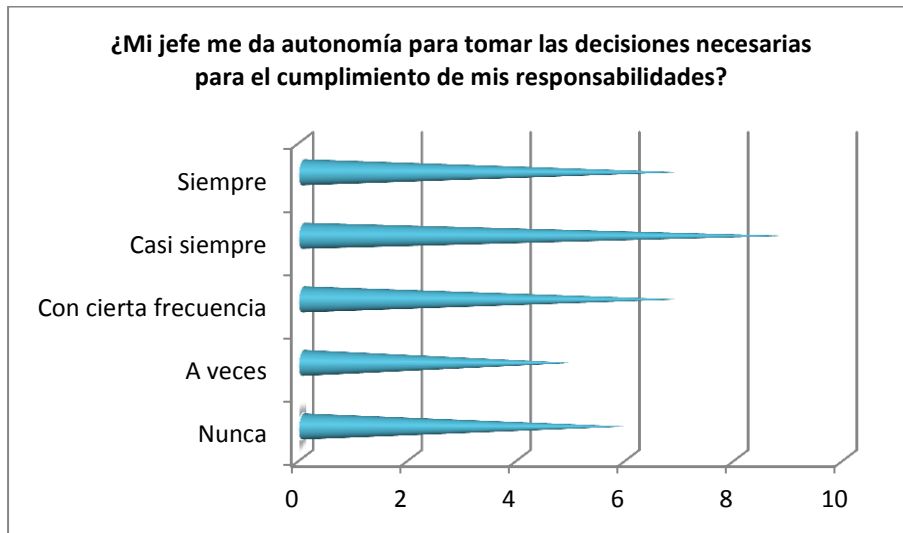


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

El 51% considera que hay varios trabajadores que no tienen su función claramente definida, este no debería ser el caso ya que tiene que estar definido el puesto en el que se va a desempeñar.

GRAFICA 21

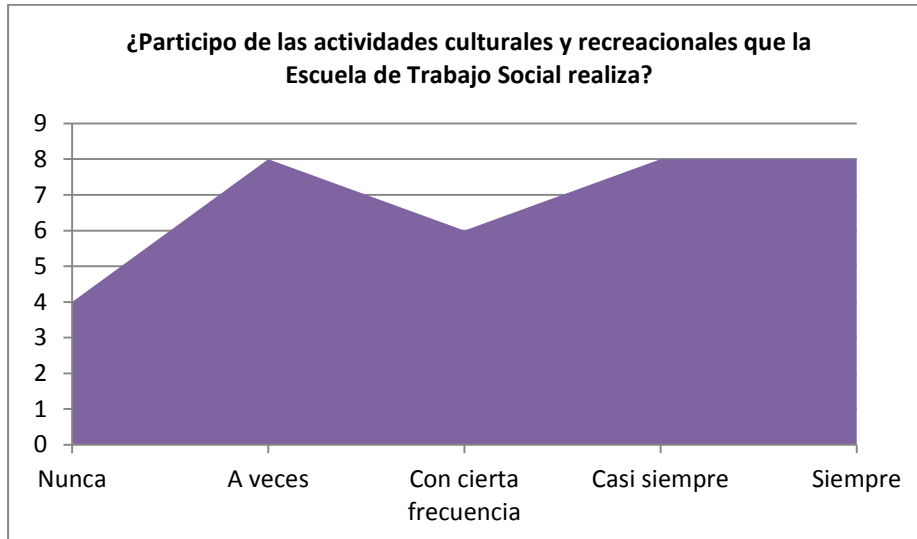


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

En la gráfica se puede observar que la mayoría de trabajadores casi siempre tienen el poder para tomar sus propias decisiones a la hora del cumplimiento de sus responsabilidades.

GRAFICA 22

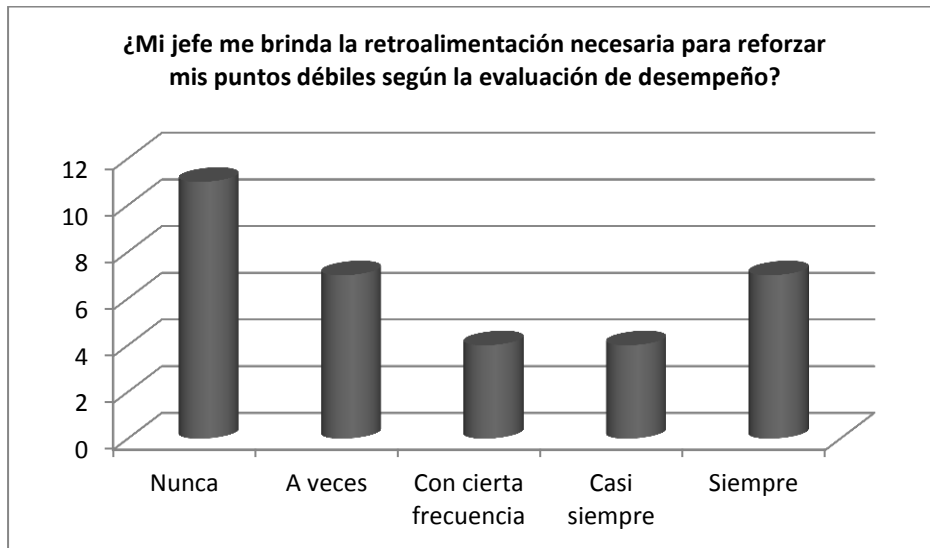


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

En la gráfica se puede observar que muchas personas participan en las actividades culturales que se realizan en la Escuela de Trabajo Social, pero también hay otro grupo que nunca participa o solamente algunas veces, puede ser debido a su puesto dentro de la misma.

GRAFICA 23

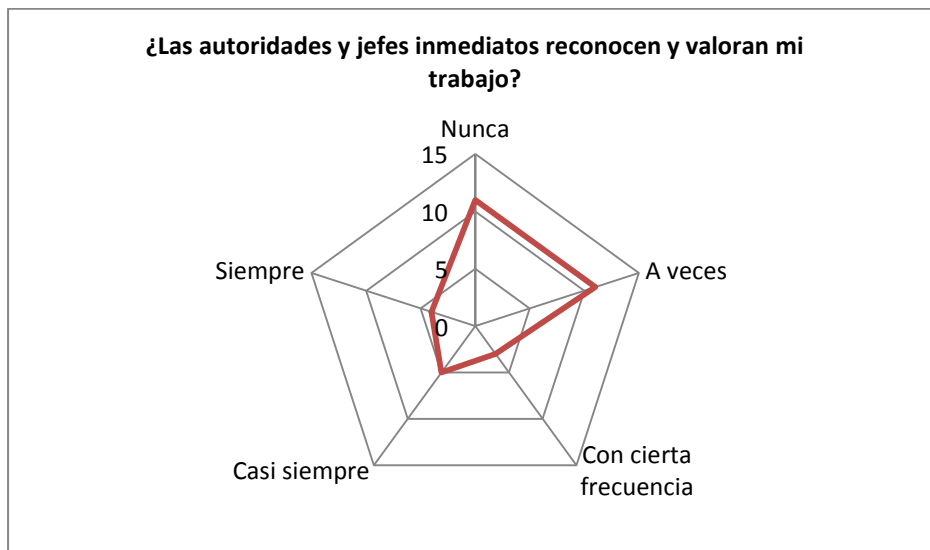


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Un jefe no solamente debe ser el que da las órdenes y es alarmante que la mayoría de personas considere que no hay retroalimentación para mejorar el desempeño de sus labores.

GRAFICA 24

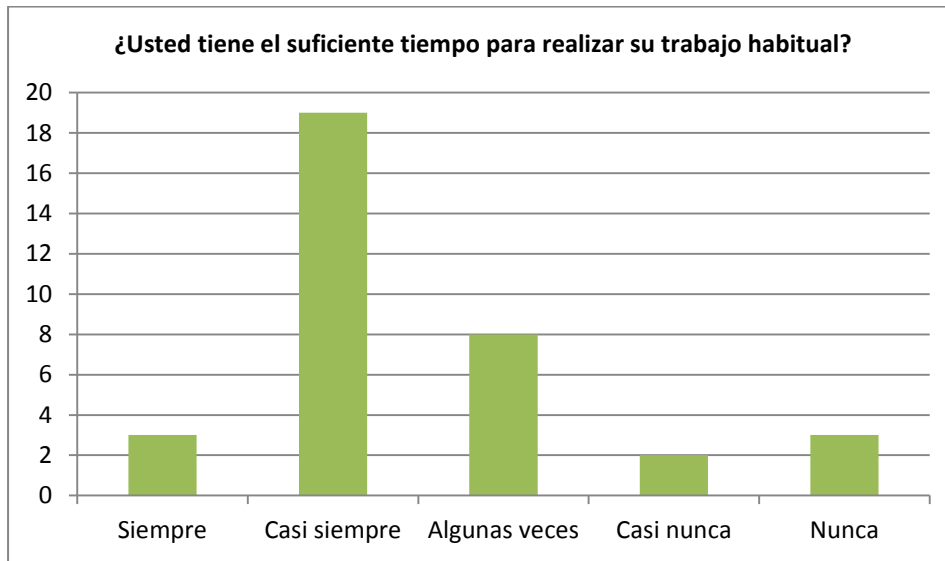


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Para que exista una satisfacción laboral las Autoridades y Jefes deben motivar y reconocer el trabajo de los demás, en la gráfica se puede observar que la mayoría de veces Nunca se valora ni reconoce el trabajo de los demás.

GRAFICA 25



Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

El tiempo de trabajo es esencial para cumplir las labores y la mayoría cree que tiene el tiempo suficiente para cumplir su trabajo habitual.

GRAFICA 26

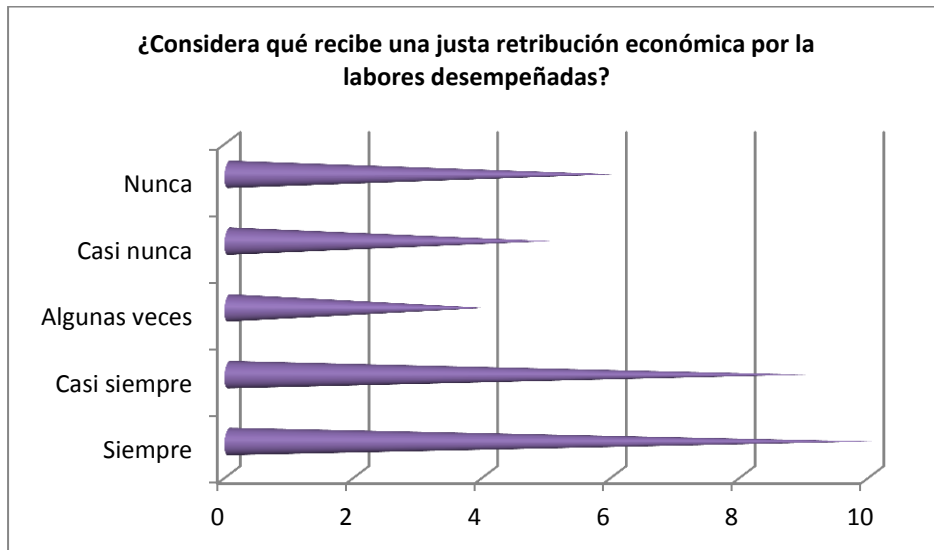


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

El 55% considera que los departamentos están bien gestionados actualmente, mientras que el 16% considera que estos casi nunca tienen el personal adecuado.

GRAFICA 27



Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

La mayoría del personal considera que tiene una justa retribución económica, aunque hay algunos que considera que no la tiene pero esto puede ser debido al tiempo de trabajo dentro de la Escuela de Trabajo Social.

GRAFICA 28

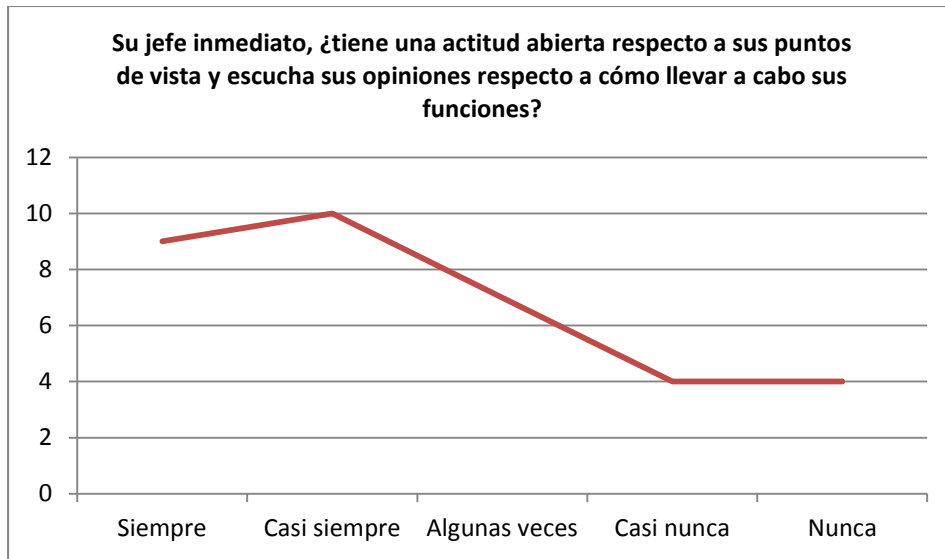


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Anteriormente la mayoría voto que estaba de acuerdo con su salario, pero consideran que otras personas en sus mismos puestos ganan más que ellos en otras instituciones.

GRAFICA 29

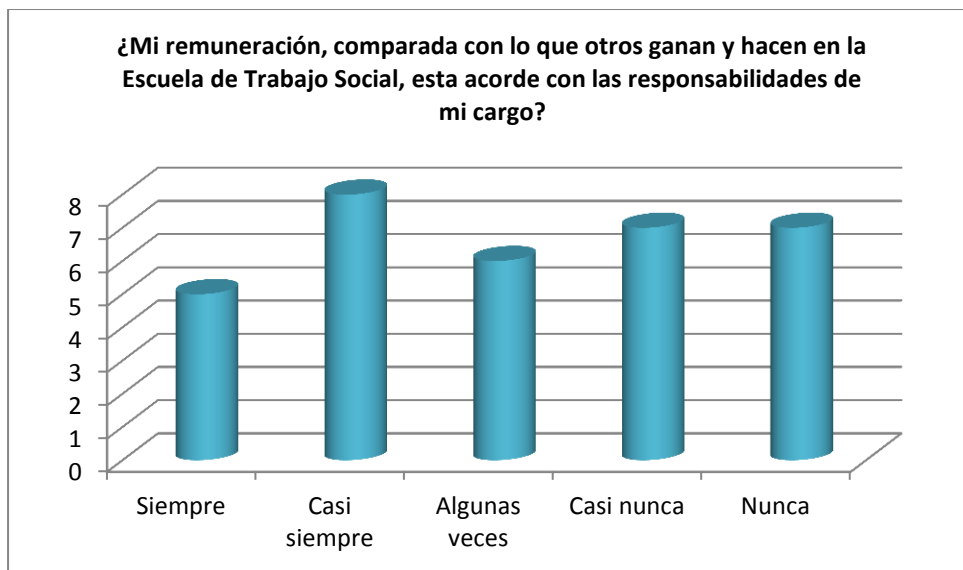


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Conoces los diferentes puntos de vista de los trabajadores es esencial ya que mejora la calidad de trabajo, es bueno saber que dentro de la Escuela de Trabajo Social la mayoría de veces se escucha al trabajador.

GRAFICA 30

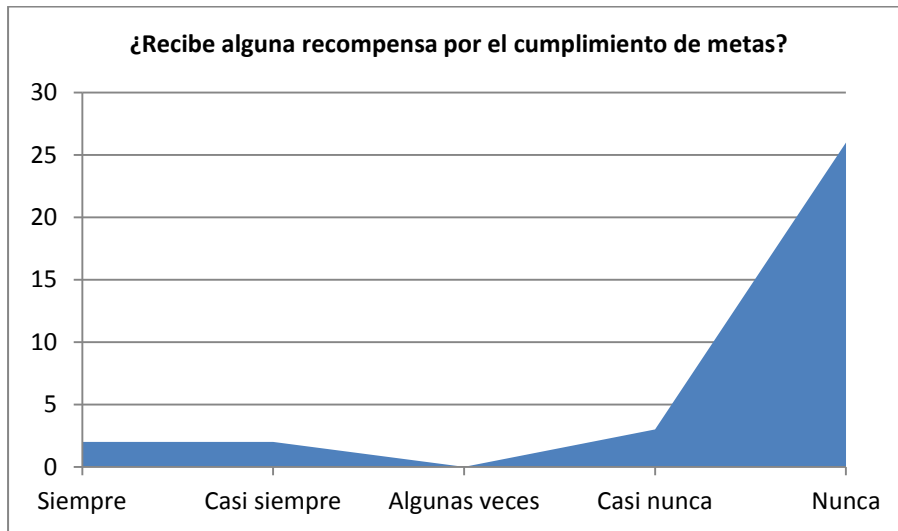


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

En la gráfica podemos observar que la mayoría de trabajadores consideran que deberían ganar un poco más por su cargo desempeñado en la Escuela de Trabajo Social, pero hay que considerar también el tiempo de trabajo de cada uno.

GRAFICA 31



Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Al parecer no existe ningún tipo de recompensa por el cumplimiento de metas dentro de la Escuela de Trabajo Social, aunque para algunos la recompensa es lógicamente su salario.

GRAFICA 32

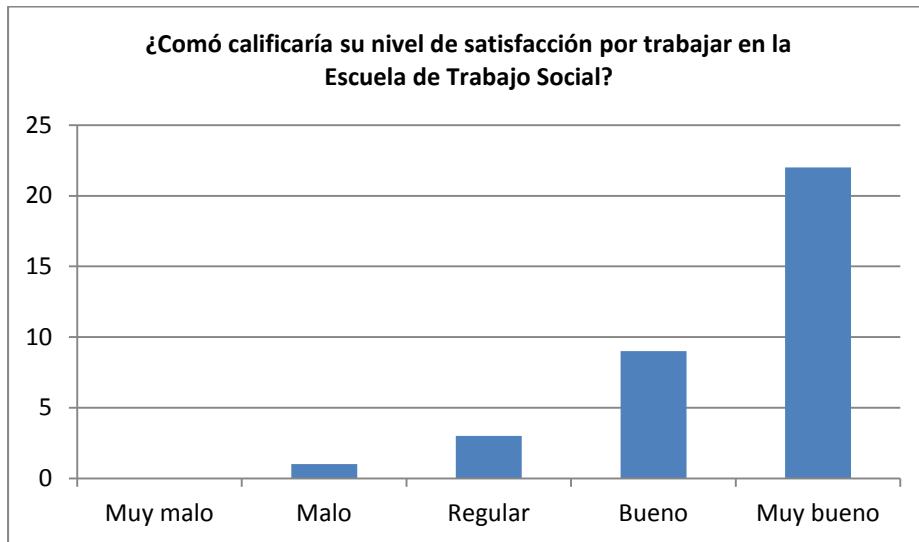


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Para mejorar la satisfacción laboral y mejorar las relaciones interpersonales se deben realizar actividades deportivas, paseos, fiestas, etc. La mayoría de personas dijo que Nunca se realizan este tipo de actividades y otros que algunas veces se realizan.

GRAFICA 33

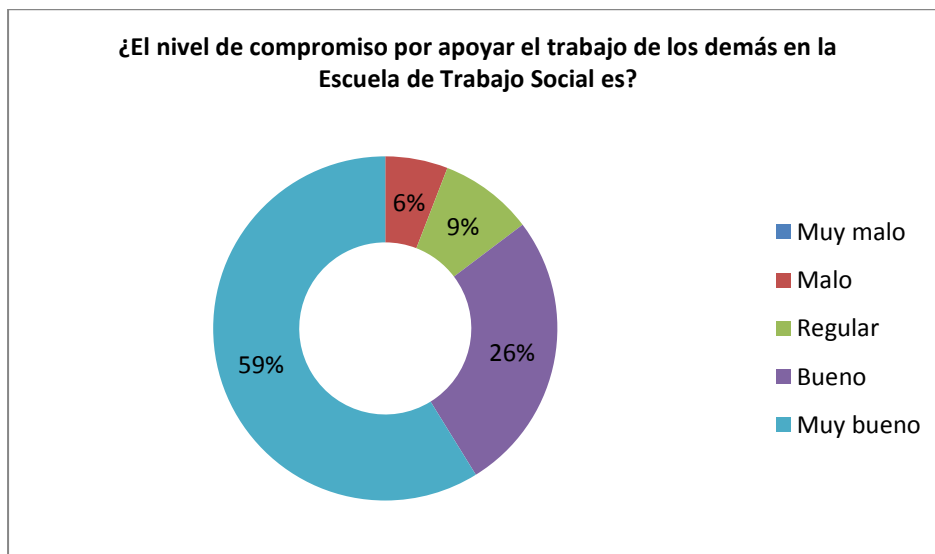


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Aunque no existan muchas actividades de recreación y algunos no estén de acuerdo con su salario, la satisfacción del personal dentro de la Escuela de Trabajo Social es Muy buena.

GRAFICA 34

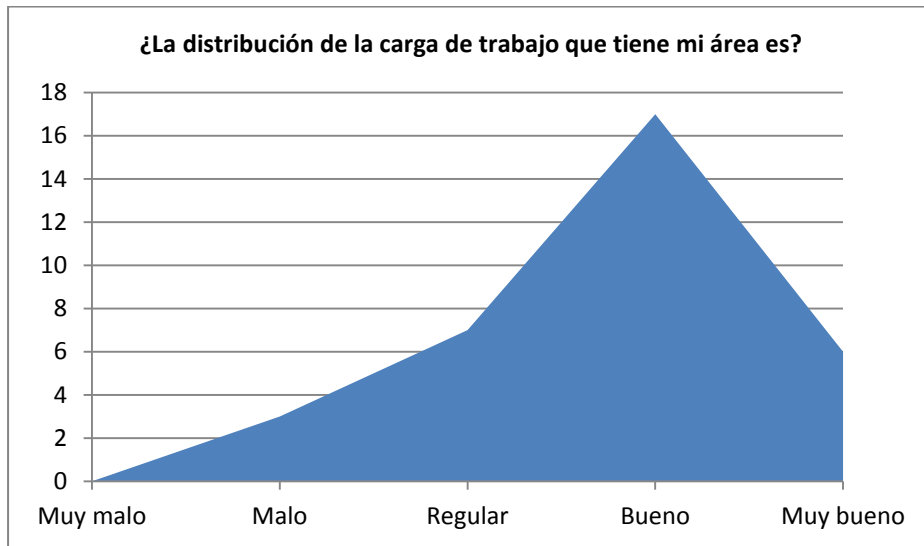


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

El 85% dijo que el compromiso por apoyar a los demás es Muy bueno, esto es esencial para el desarrollo de trabajo de calidad dentro de la Escuela de Trabajo Social.

GRAFICA 35

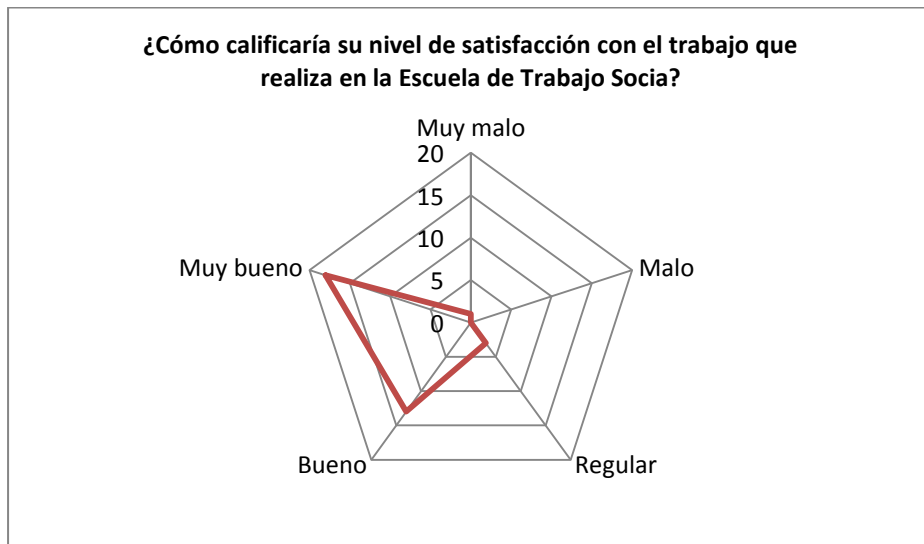


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

El tener una carga de trabajo equilibrada es esencial para que el trabajador realice su trabajo con la mayor calidad posible, es satisfactorio observar que la mayoría considera Buena su carga de trabajo.

GRAFICA 36

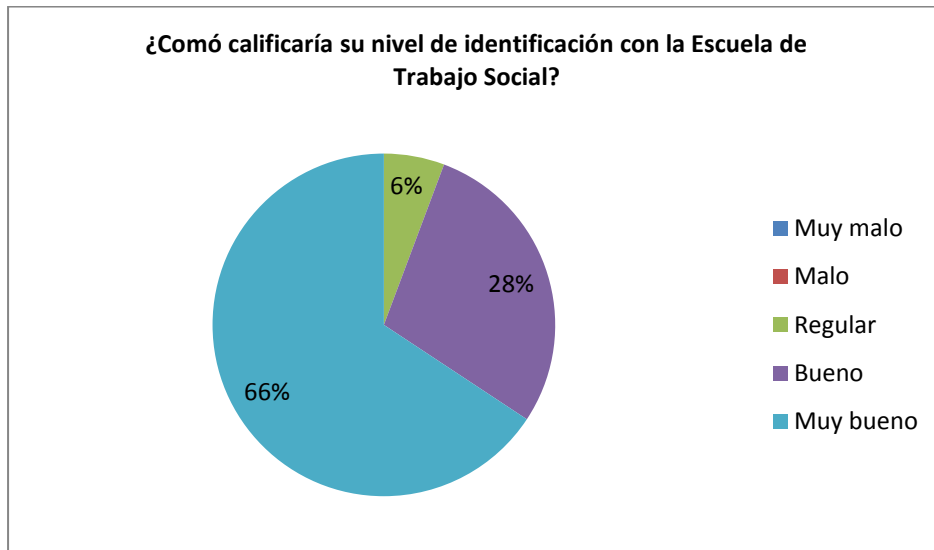


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

La satisfacción dentro del trabajo es esencial para realizar el mismo con la mejor calidad posible, la mayoría del personal dijo que están muy satisfechos con el trabajo que realizan dentro de la Escuela de Trabajo Social.

GRAFICA 37

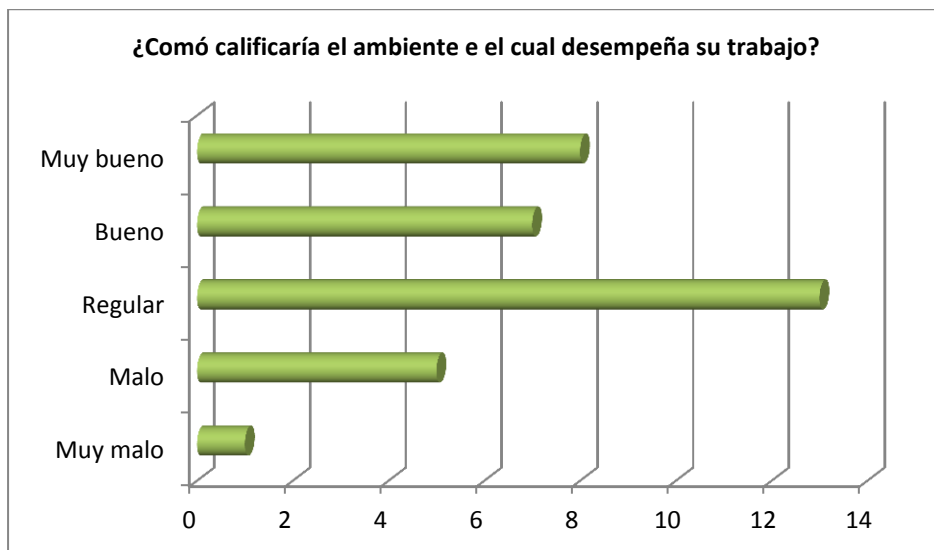


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

El 94% dijo que se siente muy bien identificado con la Escuela de Trabajo Social, es bueno ver que no hay ningún porcentaje que no se sienta identificado.

GRAFICA 38

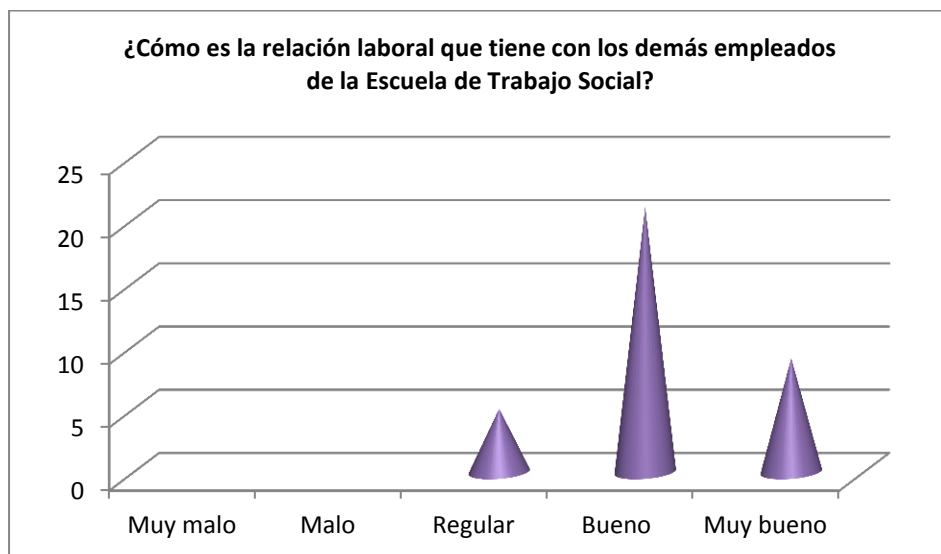


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

Para que el desempeño del trabajo sea eficaz el ambiente debe ser agradable. La mayoría del personal considera que tiene un Buen lugar de Trabajo.

GRAFICA 39

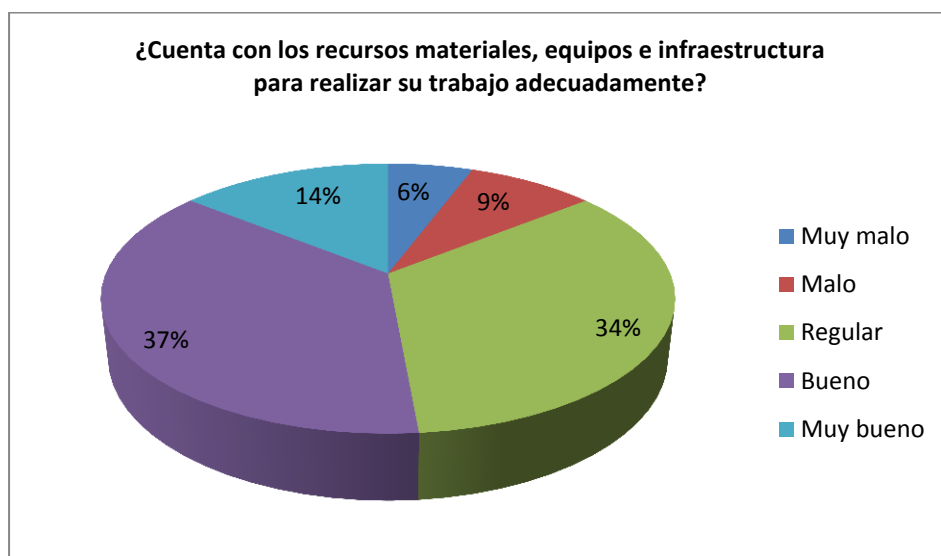


Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

El tener una buena relación con todo el personal de la Escuela de Trabajo Social es productivo, ya que uno puede desempeñarse de la mejor manera, es bueno encontrar que nadie del personal considere Malo o Muy malo a nadie de la Escuela de Trabajo Social.

GRAFICA 40



Fuente: Epesista Andrés Villatoro

Interpretación:

El 51% considera que tiene los recursos materiales esenciales para desarrollar su trabajo. Esto es preocupante ya que para desarrollar bien el trabajo uno debería tener en todo momento los materiales para poder desempeñar su trabajo.

1.5 Radiografía de la institución

FODA

1.5.1 Fortalezas

- Conocimiento de la misión, visión, valores.
- Buen desarrollo de trabajo en equipo.
- Buena comunicación dentro de los grupos de trabajo.
- Poseen las herramientas necesarias para desarrollar sus labores.
- Tiempo suficiente para realizar el trabajo.
- Casi siempre hay libertad a la toma de decisiones en el trabajo.
- El personal se siente satisfecho por trabajar en la Escuela de Trabajo Social.
- Existe apoyo por parte del personal en ayudar a los demás.
- Buena relación laboral.

1.5.2. Oportunidades

- Capacitación del uso de las Redes Sociales para facilitar la comunicación.
- Integración del personal con actividades recreativas.
- Desarrollo de proyectos para la integración de las Autoridades con el personal.

1.5.3. Debilidades

- No existe una comunicación fluida con las Autoridades.
- Las Autoridades no motivan de manera adecuada al personal.
- No se cuenta con planes de acción para mejorar el trabajo.
- Las funciones laborales de algunos del personal no están claramente especificadas.
- Las autoridades no siempre reconocen el trabajo del personal.
- Necesitan mejorar las instalaciones de trabajo de la Escuela de Trabajo Social.
- Los sanitarios son poco aceptables por parte del personal.
- Falta de uso de las Redes Sociales dentro del personal.
- No todos conocen la página web.
- Diferentes canales de comunicación interna.
- Falta de atención de las Autoridades, personal Docente y Administrativo.
- Escasas veces se realizan actividades de recreación.

1.5.4. Amenazas

- Falta de interés por parte del personal.
- Rechazo por parte de las Autoridades.
- Falta de interés para utilizar los medios digitales.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

Dentro de la Escuela de Trabajo Social ya se han realizado proyectos de comunicación por parte del Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Se realizó una estrategia de comunicación para promocionar y divulgar los medios de comunicación de radio y prensa, la cual se realizó en el 2011. En el departamento de Extensión en la Unidad de Relaciones Publicas se realizó el periódico “Trabajo Social” y se creó un programa para la radio llamado “Hablando de”. La finalidad de estos proyectos fue fortalecer los medios de comunicación de radio y prensa dentro de la Escuela de Trabajo Social.

Otro de los proyectos que ya se han realizado es del fortalecimiento de la imagen y el conocimiento de la Escuela de Trabajo Social, el cual se realizó en el 2010. Se realizó un video documental institucional para dar a conocer a la Escuela de Trabajo social en los medios masivos, también se creó material para la radio. También se diseñaron productos impresos como trifoliales y una manta promocionando más acerca de la Escuela de Trabajo Social.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

- Presentar un plan de comunicación interna en la Escuela de Trabajo Social.

2.2.2. Objetivos específicos

- Fortalecer la satisfacción del personal de la Escuela de Trabajo Social.
- Promover la identificación del personal con la Escuela de Trabajo Social.
- Reformar la comunicación interna y externa del personal dentro de la Escuela de Trabajo Social.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

Geográficos

Región: Escuela de Trabajo Social, Universidad San Carlos de Guatemala zona 12

Demográficos

Clase social: baja, media y alta

Edad: 24-60 años

Género: masculino y femenino

Ocupación: Personal Docente, Administrativo y Servicio.

2.4. MENSAJE

“Comunicación, amistad y productividad”

Comunicación: mejor comunicación con las autoridades y todo el personal

Amistad: ayudara a que mejoren las relaciones laborales

Productividad: mejorara la calidad de trabajo del personal

2.5 ESTRATEGIAS

Crear un plan de cultura organizacional

Servirá de guía para conocer las normas informales y no escritas que existen y orientan el comportamiento cotidiano del personal, comportamientos que están o no alineadas con la misión y los objetivos de la Escuela. Estas normas consideradas como cultura organizacional, originan la implementación de estrategias de mejoramiento continuo, siempre cuando se logre una fuerte coherencia en los comportamientos de todos los miembros de la institución, lo que actualmente no existe, justificando el mejoramiento continuo de la Escuela de Trabajo Social.

Crear un manual de incentivos

Ayudará a tener un plan para motivar al personal, el cual mejorar la productividad, satisfacción e identificación interno, también mejorara las conductas de las personas en sus puestos de trabajo. Está completamente orientado a crear un mejor ambiente de trabajo y que el personal se sienta identificado con la Escuela de Trabajo Social.

Crear una guía con la organización

Dirigida a los estudiantes y personal de la Escuela, se diagramara una guía tipo revista con la información ya revisada y redactada. Se creara un diseño simple y agradable a la lectura para el personal Docente, Administrativo, Servicio y Estudiantes de la Escuela de Trabajo Social, con el fin de que conozcan más acerca de la organización interna de la institución.

2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Acción 1	
A qué estrategia responde la acción	Crear un plan de cultura organizacional para la Escuela de Trabajo Social.
Problema	No hay conocimiento de las normas informales no escritas del comportamiento del personal, el personal de la Escuela no se siente identificado con la institución.
Producto	Plan de cultura organizacional.
Objeto comunicacional	Informar y fortalecer los niveles de identificación con la Escuela de Trabajo Social.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Personal docente, administrativo y servicio dentro de la Escuela de Trabajo Social.
Medio de difusión	Digital e impreso.

Acción 2	
A qué estrategia responde la acción	Crear un manual de incentivos para el personal de la Escuela de Trabajo Social
Problema	Insuficiente satisfacción de trabajar en la Escuela de Trabajo Social, la falta de un manual de donde puedan informarse acerca de los procedimientos o los incentivos que puedan optar en su trabajo.
Producto	Manual de incentivos
Objeto comunicacional	Informar y fortalecer los niveles de satisfacción.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Personal docente, administrativo y servicio dentro de la Escuela de Trabajo Social
Medio de difusión	Digital e impreso.

Acción 3	
A qué estrategia responde la acción	Elaborar material informativo para personal y estudiantes de la Escuela de Trabajo Social.
Problema	Escasa información por parte de los diferentes departamentos internos de la Escuela de Trabajo Social, tanto el personal como los estudiantes no conocen del todo como está organizada la Escuela de Trabajo Social.
Producto	Guía informativa.
Objeto comunicacional	Fortalecer la información interna de la Escuela de Trabajo Social.
Tipo de mensaje	Informativo.
Público objetivo	Personal docente, administrativo, servicio y estudiantes dentro de la Escuela de Trabajo Social
Medio de difusión	Digital e impreso.

CAPITULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 PROYECTO DESARROLLADO

Plan de comunicación organizacional interna del Clima Organizacional de la Escuela de Trabajo Social.

3.1.1. FINANCIAMIENTO

En un 90% los gastos fueron asumidos por el Departamento de Extensión de la Escuela de Trabajo Social el otro 10% fue por parte del epesista.

3.1.2. PRESUPUESTO

Cantidad	Detalle	Precio unitario	Total	Financiamiento
13	Plan de Cultura Organizacional en digital	Q.37.00	Q.481.00	ETS
13	Manual de incentivos en digital	Q.20.00	Q.260.00	ETS
13	Guía Organización de la Escuela de Trabajo Social	Q.30.00	Q390.00	ETS
	Tutoría comunicacional	Q9.000.00	Q9.000.00	
Total			Q.10.131.00	

Andrés Villatoro, 18/10/2017

Financiamiento	Monto
ETS	Q.10.131.00
Epesita	Q.200.00

3.1.3. BENEFICIARIOS

Beneficiarios	Beneficio
Beneficiarios primarios Personal Docente, Administrativo y Servicio de la Escuela de Trabajo Social	El beneficio principal es dirigido a este grupo, ya que el Manual de incentivos y el Plan de Cultura Organizacional está orientado para mejorar la calidad profesional del personal de la Escuela de Trabajo Social.
Beneficiarios secundarios Autoridades de la Escuela de trabajo Social	El beneficio secundario está dirigido a las Autoridades ya que les facilitara detectar los problemas y el cómo resolverlos.

3.1.4. RECURSOS HUMANOS

Personal	Cargo	Actividad
Lic. Marco Rosales	Departamento de Extensión / Coordinador de Unidad de Relaciones Públicas	Asesoría y apoyo en la realización del Manual y Plan organizacional
Rebeca Calderón	Epesista	Apoyo con diferentes actividades dentro de la Escuela de Trabajo Social
Lucia Salazar	Epesista	Apoyo con diferentes actividades dentro de la Escuela de Trabajo Social
Luis García	Epesista	Apoyo con diferentes actividades dentro de la Escuela de Trabajo Social

3.1.5. Área geográfica de acción

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala, campus central zona 12, Ciudad de Guatemala.

3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:

- Estrategia 1

Crear un plan de cultura organizacional para la Escuela de Trabajo Social.

- Objetivo comunicacional

Brindar a todo el personal de la Escuela de Trabajo Social una herramienta de inducción para que pueda identificarse y sentirse satisfecho de pertenecer a la institución.

- Descripción

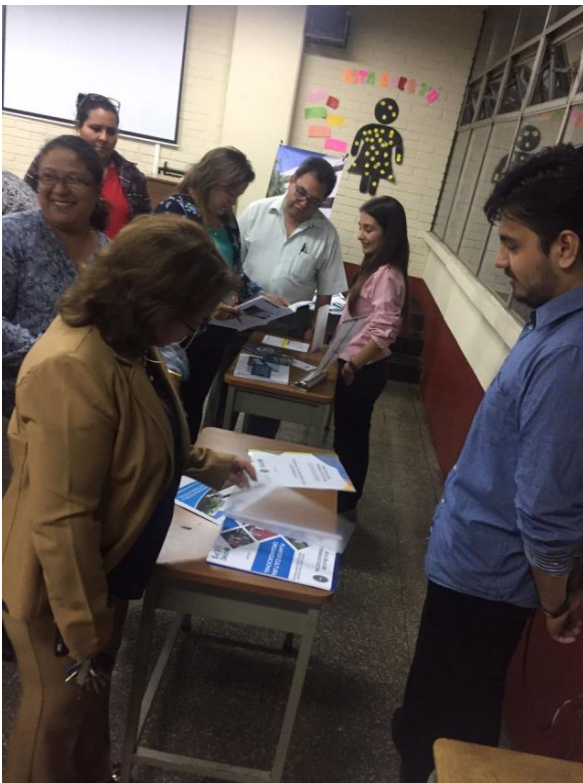
Se realizó un Plan de Cultura Organizacional para el personal de la Escuela de Trabajo Social.

- Acciones desarrolladas

Acción 1 (elaboración del Plan organizacional)

Acción 2 (diagramación del Plan organizacional)

Acción 3 (Presentación y entrega del Plan organizacional)



Epesista Andrés Villatoro en presentación y entrega del Plan de Cultura Organizacional, al coordinador de departamento de Relaciones Públicas Marco Rosales.

- Estrategia 2

Crear un manual de incentivos para el personal de la Escuela de Trabajo Social

- Objetivo comunicacional

Brindar al personal Docente, Administrativo y Servicio una herramienta de inducción para que permita conocer los beneficios de su trabajo de una manera clara y ordenada.

- Descripción

Se realizó un Manual de Incentivos para el personal de la Escuela de Trabajo Social.

- Acciones desarrolladas

Acción 1 (elaboración del manual)

Acción 2 (diagramación del manual)

Acción 3 (presentación y entrega del manual)

Epesista Andrés Villatoro en presentación y entrega del Manual de Incentivos al coordinador de departamento de Relaciones Públicas Marco Rosales.



- Estrategia 3

Elaborar material informativo para personal y estudiantes de la Escuela de Trabajo Social.

- Objetivo comunicacional

Brindar al personal Docente, Administrativo, Servicio y Estudiantes una herramienta de comunicación para que pueda conocer como está organizado el personal dentro de la institución, redactado de una forma amigable y más fácil de entender.

- Descripción

Se realizó una Guía de la Organización de la Escuela de Trabajo Social para el personal y estudiantes de la Escuela de Trabajo Social.

- Acciones desarrolladas

Acción 1 (elaboración de la guía)

Acción 2 (diagramación de la guía)

Acción 3 (presentación y entrega de la guía)

Epesista Andrés Villatoro en presentación y entrega de la Guía de la Organización de la Escuela de Trabajo Social, al coordinador de departamento de Relaciones Públicas Marco Rosales.



3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes actividad	Junio				Julio			
	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s
Reuniones	■	■	■	■	■	■	■	■
Diseños		■			■		■	■
Impresiones								
Entrega			■		■			■

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Plan de cultura organizacional.</p> <p>Objetivo: Brindar a todo el personal de la Escuela de Trabajo Social una herramienta de inducción para que pueda identificarse y sentirse satisfecho de pertenecer a la institución.</p>	<p>Todo el personal interno de la ETS deberá conocer este plan. Así conocerá como se desarrolla el clima y cultura organizacional.</p>	<p>El plan fortalecerá a todo el personal de la ETS, que a su vez describirá normas no establecidas que se desarrollan en la institución. Ya que este plan es como una guía del comportamiento interno de la ETS.</p>
<p>Manual de Incentivos</p> <p>Objetivo: Brindar al personal Docente, Administrativo y Servicio una herramienta de inducción para que pueda conocer los beneficios de su trabajo de una manera clara y ordenada.</p>	<p>Se espera que todo el personal administrativo y servicio tengan este manual, ya que son los más afectados dentro de la ETS en los incentivos.</p>	<p>Este manual tienen como fin motivar al personal que no está del todo satisfecho dentro de la ETS, los incentivos que se encuentran dentro no son monetarios, pero motivaran al personal a sentirse más identificados con la institución.</p>
<p>Guía Organización de la Escuela de Trabajo Social</p> <p>Objetivo: Brindar al personal Docente, Administrativo, Servicio y Estudiantes una herramienta de comunicación para que pueda conocer como está organizado el personal dentro de la institución, redactado de una forma amigable y más fácil de entender.</p>	<p>Se espera que todo el personal interno tenga a disposición cuando quiera conocer como está organizada la ETS.</p> <p>Y los estudiantes cuando soliciten información, esta esté a su disposición.</p>	<p>Esta guía ayudara a todo el personal y estudiantes que quieran conocer más como está organizada la ETS, se diseñó de una forma agradable y sencilla de leer para toda la población de la institución. Y así conocerá más como está organizada.</p>

3.5 LISTA DE ACCIONES

ACTIVIDAD	REALIZADA	NO REALIZADA	DESCRIPCIÓN
Creación de un Plan de Cultura Organizacional	X		Se creó un plan de cultura organizacional en tamaño carta a color, impreso en papel bond. Fue entregado a la persona a cargo para llevarla a la Directiva. También una versión en digital.
Creación de un Manual de incentivos	X		Se creó un manual de incentivos tamaño carta a color, impreso en papel bond. Fue entregado a la persona a cargo. También una versión en digital. para llevarla a la Directiva.
Guía Organización de la Escuela de Trabajo Social	X		Se creó una guía de la organización de la Escuela de Trabajo Social tamaño oficio horizontal a color, impreso en papel bond. Fue entregado a la persona a cargo para llevarla a la Directiva. También una versión en digital.

CONCLUSIONES

La escuela de Trabajo Social es una institución que forma profesionales que están comprometidos con el ámbito social y de la comunidad, sin embargo no se han creado planes estratégicos para mejorar el Clima organizacional que sean funcionales y que responda a las necesidades del personal de la Escuela.

La implementación de un Plan de cultura Organizacional para que nos permita forjar en el personal una identidad dentro de la Escuela, y le servirá a la institución para mejorar la el desarrollo de sus empleados y mejorar la habilidad de todos los integrantes de la Escuela.

Es una debilidad que dentro de la Escuela de Trabajo Social la satisfacción del personal Docente, Administrativo y Servicio no sean del todo satisfactorios. Ya que él puede afectar a la productividad de los miembros del personal, por ese motivo es que se realizó un Manual de Incentivos para poder fortalecer el nivel de satisfacción del personal de la Escuela.

La implementación del Manual de Incentivos para que el personal se sienta más identificado y tenga una mejor satisfacción dentro de la Escuela, generando un impacto en la moral, motivación y rendimiento de los miembros del personal

RECOMENDACIONES

Reforzar el Departamento de Extensión con la contratación de una persona que sirva de asistente para el encargado de la unidad, para que ayude a desarrollar estrategias de comunicación y se cumplan los planes y proyectos a ejecutar de la en el Departamento de Extensión.

Planificar estrategias de comunicación orientadas al personal Docente, Administrativo y Servicio para que se fomente más el trabajo en equipo y se promueva la comunicación entre los diferentes departamentos que existen dentro de la Escuela de Trabajo Social.

Crear una comisión con la colaboración de las Autoridades de la Escuela de Trabajo Social para que se cree un equipo de trabajo con el fin de desarrollar más programas para satisfacer las necesidades de los miembros del personal Docente, Administrativo y Servicio, mejorando la identificación y productividad de la institución.

Mantener informados a todos los miembros del personal Docente, Administrativo y Servicio de los incentivos laborales que se desarrollaron en el Manual de Incentivos, para que estén informados de los beneficios por el cumplimiento de sus metas laborales.

BIBLIOGRAFÍA

Manual de organización Escuela de Trabajo Social, Guatemala septiembre 2015

Recopilación de Leyes y Reglamentos de la Universidad San Carlos de Guatemala

Documento Departamento de Extensión de la Escuela de Trabajo Social Escuela de Trabajo Social –USAC-

Hernández Sampieri, R. Metodología de la Investigación, Salvia - 2011

Gabriel Alfredo Piloña, Guía práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo, octava edición 2011

Plan de mejora de la cultura organizacional de la facultad de medicina humana de la universidad del centro del Perú.

E-GRAFÍA

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

GLOSARIO DE TERMINOS

Diagnóstico: adj. Perteneiente o relativo a la diagnosis. 2. m. Acción y efecto de diagnosticar. 3. m. Med. Determinación de la naturaleza de una enfermedad mediante la observación de sus síntomas. 4. m. Med. Calificación que da el médico a la enfermedad según los signos que advierte.

Curricular: adj. Perteneiente o relativo al currículo o a un currículo.

Deductivo: adj. Que obra o procede por deducción.

Inductivo: 1. adj. Que se hace por inducción. 2. adj. Perteneiente o relativo a la inducción.

Muestra: Porción de un producto o mercancía que sirve para conocer la calidad del género. 2. f. Parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él.

Encuesta: Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.

Satisfacción: Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. 2. f. Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

Identificación: Acción y efecto de identificar o identificarse.

ETS: Escuela de Trabajo Social.

Fuente: <http://www.rae.es/>

ANEXOS



Epesista Andrés Villatoro

Compañeros epesistas; Lucia Salazar, Luis García
Y Rebeca Calderon

Participación en la actividad de BTL feria de salud
sexual y reproductiva de la ETS.



Epesista Andrés Villatoro

Compañeros epesistas; Lucia Salazar, Luis García Y Rebeca Calderon

Participación en la actividad de la feria de salud sexual y reproductiva de la ETS.



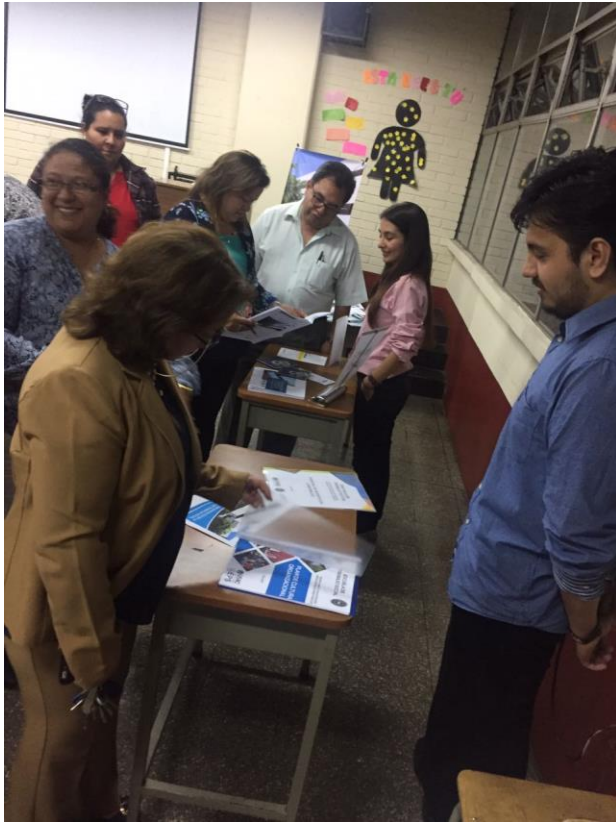


Epesista Andrés Villatoro

Compañeros epesistas; Lucía Salazar y Luis García

Participación en la actividad de programa de desarrollo seguro en la ETS.





Epesista Andrés Villatoro

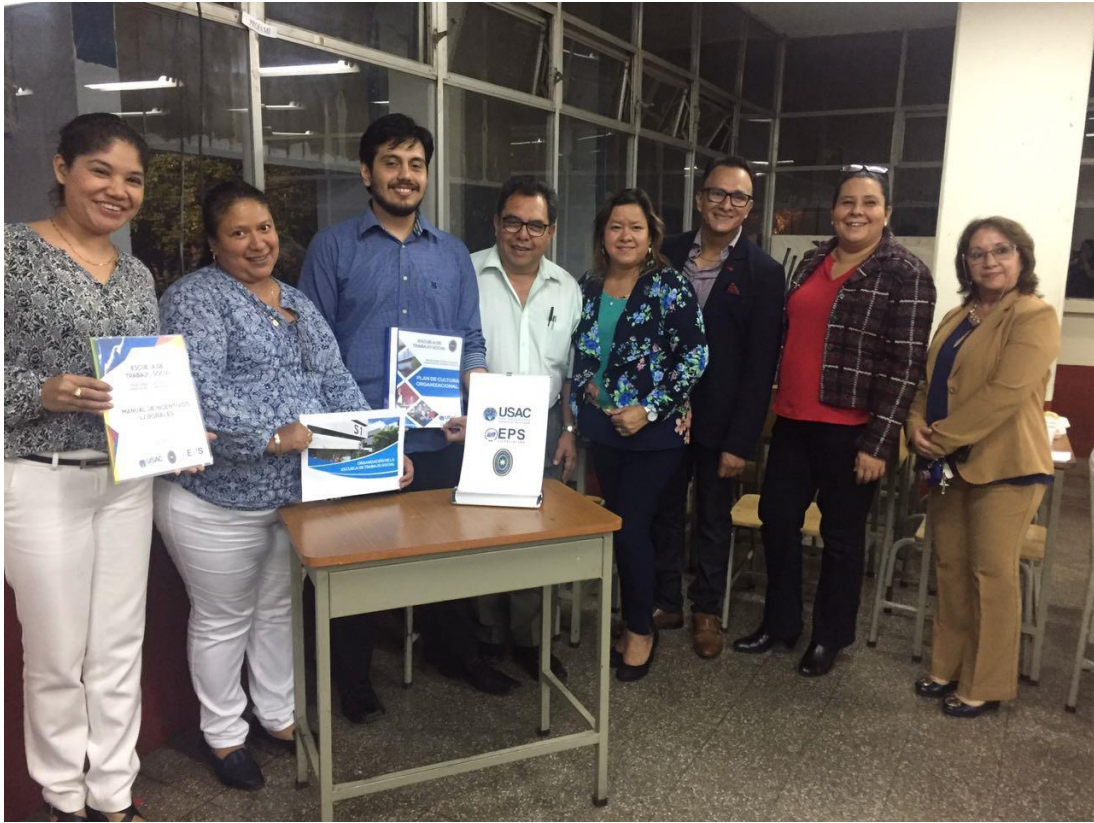
Presentación y entrega de productos comunicacionales para la ETS.





Epesista Andrés Villatoro

Presentación y entrega de
productos comunicacionales para la
ETS.



Epesista Andrés Villatoro

Presentación y entrega de
productos comunicacionales para la
ETS.





EPS
LICENCIATURA



www.trabajosocial.usac.edu.gt
Edificio S-1, Ciudad Universitaria zona
12
Teléfono 2418-8850

**ORGANIZACIÓN DE LA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

ÍNDICE

03	INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
05	UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
06	UNIDAD DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN
07	SECRETARÍA ACADÉMICA
09	UNIDAD DE CONTROL ACADÉMICO
10	CENTRO DE CÓMPUTO
11	BIBLIOTECA "JOAQUÍN NOVAL"
12	UNIDAD DE RECURSOS AUDIOVISUALES
13	DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN
15	UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS
16	UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL AL ESTUDIANTE
17	UNIDAD DE PROYECCIÓN SOCIAL
18	UNIDAD DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

Portada, contraportada e índice de la Guía de la Organización de Trabajo Social.

OTROS TRABAJOS



UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN



Otorgan el presente reconocimiento

A:

Por su importante participación en el desarrollo la
4ta. FERIA DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA,
realizado en la ciudad de Guatemala a los diecisiete
días del mes de agosto del año dos mil diecisiete.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licda. Alma Lilian Rodríguez
DIRECTORA
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Lic. Marco Antonio Rosales
COORDINADOR
UNIDAD DE RELACIONES PÚBLICAS

Elaboración de un diploma para la
Feria de Salud Sexual y
Reproductiva de la ETS.

MODELO DE ENCUESTA



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



El siguiente cuestionario es realizado a Docentes, Personal Administrativo y Personal de Servicio de la Escuela de Trabajo Social, con el fin de obtener datos reales para la ejecución del diagnóstico del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en Comunicación.

Marque con una X los espacios correspondientes a su criterio.

Género: Masculino__ Femenino__

Tipo de servicio: 1-5 años 5-10 años 10-15 años 15-20 años 20 o mas

--	--	--	--	--

1. ¿Cuáles de los siguientes aspectos conoce de la Escuela de Trabajo Social?

Misión		Visión	
Objetivos Institucionales		Valores	
Colores		Escudo	

2. ¿Cómo considera a la Escuela de Trabajo social en los siguientes aspectos?

	Necesita mejorar	Poco aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
En lo Académico	1	2	3	4	5
En lo Administrativo	1	2	3	4	5
Uso de Tecnología	1	2	3	4	5
Oferta Académica	1	2	3	4	5

3. ¿A través de qué medios obtiene información oficial de la Escuela de Trabajo Social?

Redes Sociales Páginas de Internet E-mail Teléfono Cartelera
Compañeros Autoridades Docentes Coordinadores
Otros: _____

4. ¿Qué información le gustaría recibir acerca de la Escuela de Trabajo Social?

Calendarización Actividades Exámenes Cursos Horarios
Otros: _____

5. ¿A través de que medios le gustaría obtener la información actualizada de la Escuela de Trabajo Social y sus diversas actividades?

Redes Sociales Páginas de Internet E-mail Teléfono Cartelera
Compañeros Autoridades Docentes Coordinadores
Otros: _____

6. ¿Con que periodicidad le gustaría recibir información acerca de la Escuela de Trabajo Social?

Diariamente Semanalmente Quincenalmente Mensualmente

7. ¿Ha visitado la página web de la Escuela de Trabajo Social? Si No

8. ¿Cómo califica la página web en los siguientes aspectos?

	Necesita mejorar	Poco aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
Diseño	1	2	3	4	5
Colores	1	2	3	4	5
Información	1	2	3	4	5
Imágenes	1	2	3	4	5
Accesibilidad	1	2	3	4	5
Actualización	1	2	3	4	5

9. ¿Cómo considera las instalaciones de la Escuela de Trabajo Social en los siguientes aspectos?

	Necesita mejorar	Poco aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
Salones	1	2	3	4	5
Oficinas	1	2	3	4	5
Sanitarios	1	2	3	4	5
Pasillos	1	2	3	4	5

10. ¿Cómo considera la atención que se brinda en la Escuela de Trabajo Social en los siguientes aspectos?

	Necesita mejorar	Poco aceptable	Bueno	Muy bueno	Excelente
Autoridades	1	2	3	4	5
Personal Docente	1	2	3	4	5
Personal Administrativo	1	2	3	4	5
Personal de Servicio	1	2	3	4	5

11. ¿En qué aspectos considera que la Escuela de Trabajo Social brinda un servicio innovador a los estudiantes?

Tecnología	<input type="checkbox"/>	Metodologías	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	Enseñanza - Aprendizaje	<input type="checkbox"/>
Oferta Académica	<input type="checkbox"/>	Servicios	<input type="checkbox"/>

12. ¿En qué aspectos considera que la Escuela de Trabajo Social brinda calidad a los estudiantes?

Tecnología	<input type="checkbox"/>	Metodologías	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	Enseñanza - Aprendizaje	<input type="checkbox"/>
Oferta Académica	<input type="checkbox"/>	Servicios	<input type="checkbox"/>

13. ¿En qué aspectos considera que la Escuela de Trabajo Social posee liderazgo?

Tecnología	<input type="checkbox"/>	Metodologías	<input type="checkbox"/>
Infraestructura	<input type="checkbox"/>	Enseñanza - Aprendizaje	<input type="checkbox"/>
Oferta Académica	<input type="checkbox"/>	Servicios	<input type="checkbox"/>

14. ¿A través de cuál de los siguientes programas de la Escuelas de Trabajo Social considera que los estudiantes realizan proyección social?

Practicas integradoras	<input type="checkbox"/>	Ejercicio Profesional Supervisado	<input type="checkbox"/>
Cursos electivos	<input type="checkbox"/>	Programa de vinculación con egresados	<input type="checkbox"/>
Practica de Trabajo Social con Grupos	<input type="checkbox"/>	Practica de Trabajo Social individual y familiar	<input type="checkbox"/>

A continuación se le presenta una serie de preguntas acerca de los efectos de Satisfacción Laboral y Motivación Laboral, con el fin de obtener datos reales para la ejecución del diagnóstico y mejorar el desempeño y la productividad dentro de la Escuela de Trabajo Social.

Marque con una "X" según su criterio.

		Nunca	A veces	Con cierta frecuencia	Casi siempre	Siempre
15.	¿En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?					
16.	¿Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo?					
17.	¿Existe comunicación fluida entre mis jefes inmediatos y las autoridades??					
18.	¿Las autoridades en la Escuela de Trabajo Social se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal?					
19.	¿La Escuela de Trabajo Social cuenta con planes de acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?					
20.	¿En la Escuela de Trabajo Social las funciones de cada trabajador están claramente definidas?					
21.	¿Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades?					
22.	¿Participo de las actividades culturales y recreacionales que la Escuela de Trabajo Social realiza?					
23.	¿Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño?					
24.	¿Las Autoridades y Jefes Inmediatos reconocen y valoran mi trabajo?					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
25.	¿Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual?					
26.	¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las atribuciones que hace a la Escuela de Trabajo Social?					
27.	¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					
28.	¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?					
29.	Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?					
30.	¿Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la Escuela de Trabajo Social, está acorde con las responsabilidades de mi cargo?					
31.	¿Recibe alguna recompensa por el cumplimiento de metas?					
32.	¿La Escuela de Trabajo social realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de recreación?					

Marque con una "X" según su criterio.

		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
33.	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por trabajar en la Escuela de Trabajo Social?					
34.	¿El nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la Escuela de Trabajo Social es?					
35.	¿La distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es?					
36.	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la Escuela de Trabajo Social?					
37.	¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la Escuela de Trabajo Social?					
38.	¿Cómo calificaría el ambiente en el cual desempeña su trabajo?					
39.	¿Cómo es la relación laboral que tiene con los demás empleados de la Escuela de Trabajo Social?					
40.	¿Cuenta con los recursos materiales, equipos e infraestructura para realizar su trabajo adecuadamente?					

FICHA DE REGISTRO DE HORAS



EPS
LICENCIATURA

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

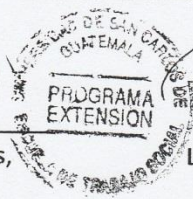
Nombre del Alumno (a): Andrés Alejandro Villatoro Guerra
No. Carné y DPI: 201114895 / 1844 79843 0101
Jefe o Encargado (a): Licenciado, Marco Antonio Rosales
Institución o Empresa: Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala
Supervisor de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS					Total horas en la Semana	
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.		Sáb.
1	Del: 5 / Al: 9	Junio	8	8	8	8	8		40
2	Del: 12 / Al: 16	Junio	8	8	8	8	8		40
3	Del: 19 / Al: 23	Junio	8	8	8	8	8		40
4	Del: 26 / Al: 30	Junio	8	8	8	8	8		40
5	Del: 3 / Al: 7	Junio	8	8	8	8	8		40
6	Del: 10 / Al: 14	Julio	8	8	8	8	8		40
7	Del: 17 / Al: 21	Julio	8	8	8	8	8		40
8	Del: 24 / Al: 28	Julio	8	8	8	8	8		40
9	Del: / Al:								
10	Del: / Al:								
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS								320 hrs.	

(f)

[Signature]

Lic. Marco Antonio Rosales,



(f)

[Signature]

Licda. Sandra Hernández - Supervisor EPSL

