

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA OFICINA DE DIFUSIÓN E
INFORMACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”**

María José Muñoz Mendoza

199814264 / 2429991900101

Supervisor:

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Mario Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Herber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Michael González Bátres

Secretaria Administrativa

M.Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Noemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 05 de Febrero 2018

Ingeniera Marcia Ivonne Veliz Vargas
 Directora, Unidad de Planificación
 Facultad de Ingeniería / USAC
 Presente.



Estimada Directora, Unidad de Planificación:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **María Jose Muñoz Mendoza** con número de registro académico **199814264** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- a. Extenderle una carta de aceptación al estudiante epesista en papel membretado y sellado por la empresa o institución.
- b. Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- c. Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- d. Autorizar que el estudiante epesista incluya toda la información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y Colegio de Humanidades).
- e. Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados -EPS-.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

[Handwritten Signature]
 Lic. Luis Pedroza
 Coordinador de EPS Licenciatura
 Cel. 42178224 - 55628860



Copia: archivo/empresa o institución/estudiante epesista



"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



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIDAD DE PLANIFICACION

OFICINA DE DIFUSION E INFORMACION ACADEMICA

Ref.UP.121.2018

Guatemala, 23 de julio de 2018

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: **María José Muñoz Mendoza** con número de **carne: 199814264 y CUI: 2429991900101**; estudiante epesista 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; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura específicamente en la Oficina de Difusión e Información Académica, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 7 de mayo al 20 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA OFICINA DE DIFUSIÓN E INFORMACIÓN ACADEMICA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA"** entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra Oficina.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo de la epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Atentamente,

Id y Enseñad a Todos

Inga. Marcia Ivonne Veliz Vargas

Directora

Unidad de Planificación, Facultad de Ingeniería





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



Guatemala, 10 de octubre de 2018

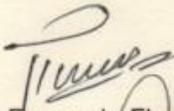
Estudiante
María José Muñoz Mendoza
Carné: 199814264
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

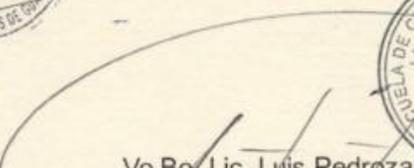
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA OFICINA DE DIFUSION E INFORMACION ACADEMICA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura




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



"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

“Los autores serán los responsables de las
opiniones y criterios expresados en sus obras”

Artículo 11 del Reglamento del Consejo Editorial de
la Universidad de San Carlos de Guatemala

Dedicatorias

- A Dios:** Quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto. Por el regalo maravilloso de la vida y permitirme disfrutarla cada día. Porque su tiempo es perfecto y todo llega en el momento exacto.
- A la Santísima Virgen:** Por ser mi luz, mi guía y protectora en todo momento.
- A mi madre:** Lilian Hayde Mendoza Ortiz por ser mi ejemplo, por luchar por mí y haberme forjado en la persona que soy. Sin tu apoyo incondicional no lo hubiera logrado, gracias por tanto. ¡Con amor para ti madre!
- A mi abuelita:** María Nicolasa Ortiz Catalán un beso hasta el cielo mami, siempre estarás en mi corazón.
- A mi esposo:** Edwin Aroldo Mazariegos Juárez por su amor, por creer en mí y animarme en todo momento. Este triunfo es de los dos. Te amo.
- A mi hija:** Estefania Anaide Mazariegos Muñoz mi fuente de inspiración para alcanzar este sueño, esto es por ti mi amor.
- A mi familia y amigos:** Con cariño y agradecimiento para ustedes.

Agradecimientos

- A:** Mi patria Guatemala, tierra bendita que me vio nacer.
- A:** Mi *alma mater*, Universidad de San Carlos de Guatemala, por formarme profesionalmente.
- A:** La Escuela de Ciencias de la Comunicación, por la enseñanza aprendida.
- A:** La Facultad de Ingeniería, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por la oportunidad de desempeñarme profesionalmente.
- Al:** Lic Fernando Flores, por su asesoría en este proyecto.

Índice

Resumen.....	I
Introducción	III
Justificación	IV
CAPÍTULO I	1
1. Diagnóstico.....	1
1.1. Objetivos del diagnóstico.	1
1.1.1. <i>Objetivo general.</i>	1
1.1.2. <i>Objetivos específicos.</i>	1
1.2. La institución.	1
1.2.1. <i>Ubicación geográfica.</i>	2
1.2.2. <i>Integración y alianzas estratégicas.</i>	2
1.2.3. <i>Antecedentes o historia.</i>	2
1.2.4. <i>Departamentos o dependencias.</i>	3
1.2.5. <i>Misión.</i>	6
1.2.6. <i>Visión.</i>	7
1.2.8. <i>Objetivo institucional.</i>	7
1.2.9. <i>Público objetivo.</i>	7
1.2.10. <i>Organigrama.</i>	8
1.3. Metodología.	9
1.3.1. <i>Descripción del método.</i>	9
1.3.2. <i>Técnicas e instrumentos de recolección.</i>	9
1.3.3. <i>Cronograma del diagnóstico.</i>	11
1.4. Recopilación de datos.	12
1.4.1. <i>Fichas de las entrevistas.</i>	14
1.4.2. <i>Resultados de las entrevistas.</i>	14
1.4.3. <i>Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.</i>	17
1.5. Radiografía de la institución.	19
1.5.1. <i>Técnica del Foda.</i>	19
Fortalezas	19
Oportunidades	19

Debilidades	19
Amenazas	19
2. Plan de comunicación.....	20
2.1. <i>Antecedentes comunicacionales</i>	20
2.2. Objetivos de comunicación.....	20
2.2.1. <i>Objetivo general</i>	20
2.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	21
2.3. Público objetivo.....	21
2.4. Mensaje.....	21
2.4.1. <i>Mensaje a comunicar</i>	22
2.4.2. <i>Mensaje interno</i>	22
2.4.3. <i>Objetivos del mensaje</i>	23
2.5. Estrategias y acciones.....	23
2.5.1. <i>Estrategias planteadas</i>	24
2.5.2. <i>Material impreso</i>	25
2.5.3. <i>Material digital</i>	28
2.5.4. <i>Material promocional</i>	29
3. Informe de ejecución	31
3.1. Proyecto desarrollado.....	31
3.1.1. <i>Financiamiento</i>	31
3.1.2. <i>Presupuesto ejecutado</i>	31
3.1.3. <i>Beneficiarios</i>	33
3.1.4. <i>Recursos humanos</i>	33
Tabla 9. Descripción del recurso humano	33
3.1.5. <i>Áreas geográficas de acción</i>	34
3.2. Estrategia y acciones desarrolladas.....	34
3.2.1. <i>Elaboración de manual de normas y procedimientos</i>	34
3.2.2. <i>Trifoliar promocional</i>	36
3.3. Cronograma de actividades.....	38
3.4. Control y seguimiento.....	39
Tabla 11. Instrumentos de control y seguimiento	39
Conclusiones	41

Recomendaciones.....	42
Glosario de términos	43
Bibliografía	47
E-Grafía	48
Anexos	49
Fotografías	58

Resumen

Nombre de la institución:

OFICINA DE DIFUSIÓN E INFORMACIÓN ACADÉMICA

Nombre del proyecto:

**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA OFICINA DE DIFUSIÓN E
INFORMACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”**

Objetivos del proyecto:

General:

- Elaborar un diagnóstico de comunicación interna para la Oficina de Difusión e Información Académica, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Específicos:

- Identificar la existencia de barreras que limiten la comunicación interna.
- Establecer un plan de comunicación para la mejora de la Oficina de Difusión e Información Académica, que será de beneficio para toda la Facultad de Ingeniería.
- Determinar la comunicación existente de la Oficina de Difusión e Información Académica, con las demás Unidades Académicas de la Facultad de Ingeniería

Sinopsis del proyecto:

Se realizó un diagnóstico que permitió elaborar un plan de comunicación para la Oficina de Difusión e Información Académica, con ello fortalecer y mejorar la comunicación interna.

Introducción

El presente diagnóstico de comunicación interna, fue realizado en la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, está basado en el problema de comunicación interna en dicha Unidad, encontrando una limitante para cualquier persona que de alguna manera se quiera involucrar en la misma, presentando dificultad para los trabajos que se deseen llevar a cabo y los cuales tenga a su cargo. Así como todo aquel que desee informarse de los servicios que allí prestan.

La historia, misión, visión, organigrama, público objetivo, son datos importantes que incluye el presente informe, en el cual se puede evidenciar la relevante labor que ejerce a todos los aspirantes a graduarse en el grado de licenciatura de unas de las carreras de Ingeniería.

Se diseñó un plan de comunicación por medio de acciones y estrategias que definieron lo importante que será la implementación de un Manual de Nomas y Procedimientos, así como la promoción de todos los servicios que ofrece la oficina.

El plan de comunicación tuvo como fin mejorar la comunicación interna, y dar a conocer la labor importante de la oficina para todos los estudiantes, personal docente y administrativo que forman parte de la Facultad de Ingeniería.

Justificación

Realizar un plan de comunicación le ayudará a la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ya que con la implementación del Manual de Normas y Procedimientos se conseguirá mejorar la comunicación interna y cuya herramienta, será de beneficio para los trabajadores de la Unidad Académica que están laborando actualmente y los que lleguen a trabajar en un futuro, ya que el mismo les dará directrices, que les ayuden a desempeñar mejor su trabajo con una guía práctica y al mismo tiempo avalada por la autoridad de ese Departamento.

Tener un buen plan de comunicación, será de beneficio no solo a una dependencia si no que a toda la Facultad de Ingeniería, ya que además del manual implementado, la promoción de las labores que desempeñan la dará a conocer como un ente importante, eficaz y fundamental para el logro de objetivos.

CAPÍTULO I

1. Diagnóstico

Diagnóstico de comunicación interna de la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.1. Objetivos del diagnóstico.

1.1.1. *Objetivo general.*

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna para la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.1.2. *Objetivos específicos.*

- Identificar si existen barreras que limiten su comunicación interna.
- Establecer un plan de comunicación para la mejora de la Oficina de Difusión e Información Académica, que será de beneficio para toda la Facultad de Ingeniería.
- Determinar la comunicación existente de la Oficina de Difusión e Información Académica, con las demás Unidades Académicas de la Facultad de Ingeniería.

1.2. La institución.

Oficina de Difusión e Información Académica, Facultad de Ingeniería, Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.2.1. Ubicación geográfica.

Ciudad Universitaria, zona 12. Ciudad capital de Guatemala, edificio T-4, segundo nivel, Facultad de Ingeniería.

1.2.2. Integración y alianzas estratégicas.

Convenios nacionales con instituciones gubernamentales y convenios internacionales, con carácter de becas a nivel docente y estudiantil.

1.2.3. Antecedentes o historia.

En 1879 se estableció la Escuela de Ingeniería en la Universidad de San Carlos de Guatemala; por decreto del Gobierno, pero en 1882, se tituló como Facultad dentro de esa institución y se separó de la Escuela Politécnica. El ingeniero Cayetano Batres del Castillo fue el primer decano de la Facultad de Ingeniería; dos años más tarde fue el ingeniero José E. Irungaray. Durante su gestión se reformó el programa de estudios; como consecuencia, la duración de la carrera de ingeniería se redujo en dos años; de ocho, pasó a durar seis años.

En 1894, por razones de economía, la Facultad de Ingeniería fue adscrita nuevamente a la Escuela Politécnica; entonces se inició un período de inestabilidad para esta Facultad, que pasó varias veces de la Politécnica a la Universidad y viceversa; ocupó diversos locales, entre ellos, el edificio de la Escuela de Derecho y Notariado.

En 1930 se reestructuraron los estudios y se reestableció la carrera de ingeniería civil. Este hecho marcó el inicio de la época "moderna" de esta Facultad.

Gracias al interés de profesores y alumnos, en 1935 se impulsaron otras reformas que elevaron el nivel académico y la categoría del currículo. El nuevo plan incluía conocimientos de física, termodinámica, química, mecánica y electricidad; que en resumen, constituían los conocimientos fundamentales para afrontar las necesidades de desarrollo de Guatemala en el momento en que se daba el primer impulso a la construcción moderna y a la industria.

En año 1944 sobresale por el reconocimiento de la autonomía universitaria y la asignación de recursos financieros del presupuesto nacional, fijados por la Constitución de la República. A partir de entonces, la Facultad de Ingeniería se independizó de las instituciones gubernamentales y se integró al régimen autónomo estrictamente universitario.

Este desarrollo de la Facultad dio lugar a un incremento progresivo de la población estudiantil; por ello fue necesario su traslado. En 1947, la Facultad ofrecía solamente la carrera de ingeniería civil; en ese año los planes de estudios se cambiaron al régimen semestral en el que, en lugar de seis años, se establecieron doce semestres para la carrera.

1.2.4. Departamentos o dependencias.

Junta Directiva

Es la máxima autoridad de la Facultad de Ingeniería y está integrada por las autoridades electas actualmente, conformada por Decano, Secretario Académico, Vocal I, Vocal II, Vocal III, Vocal IV y Vocal V, en ellos recae la toma de decisiones, que se acoplen al reglamento de la ley vigente y que sean de beneficio para la Unidad Académica, así mismo son los encargados de tomar las medidas disciplinarias tanto para el estudiantado como para el claustro docente.

Comisión de Evaluación Docente (COMEVAL)

Encargado de evaluar el desempeño del personal docente.

Decanatura

En dicha oficina está liderada por el Decano electo, por un periodo de 4 años, quien tiene a su carga la dirección de todas las actividades académicas y administrativas, gestionadas por medio de las Escuelas y Unidades encargadas.

Secretaría Adjunta

Es la encargada de velar por el personal administrativo y de servicios, y que todos los procesos se realicen según lo normado por la ley vigente de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Unidad de Planificación

Sus actividades están principalmente enfocadas a contribuir en proyectos de infraestructura, sistemas de enseñanza y brindar apoyo a las Direcciones de Escuela, Decanato y Junta Directiva, se considera como una de las Unidad más importantes para el funcionamiento administrativo de la Facultad.

Oficina de Orientación Estudiantil y Desarrollo Humano

Tiene como finalidad contribuir al desarrollo integral de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería y brindarle un apoyo académico a los mismos. Además vela por el constante cumplimiento de la calidad del personal docente, brindándole las herramientas y apoyo necesario.

Oficina de Difusión e Información Académica

Es la encargada de publicar la información académica y administrativa en la página oficial de la Facultad, todas las redes sociales, correos electrónicos, cubrir eventos, así como diseño, diagramación y elaboración de material de índole informativo para su publicación, entre otras.

Oficina de Vinculación y Propiedad Intelectual

Ser un ente de enlace entre la Facultad de Ingeniería y todos los sectores de la sociedad, mediante la transferencia de conocimiento e innovaciones, programas de consultoría, asesoría, investigación, prestación de servicios técnicos e inserción de los futuros profesionales.

Centro de Cálculo e Investigación Educativa

Administra toda la información de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala de manera eficiente, segura y accesible, cumpliendo con los reglamentos y normas establecidas, mantiene el equipo de cómputo en las mejores condiciones posibles. Crea soluciones informáticas para el manejo de la información académica y administrativa.

Control Académico

Ejecutar de acuerdo a la legislación universitaria, la vida académica estudiantil, desde que ingresa por primera vez, hasta que se gradúan los estudiantes, mediante procedimientos ordenados de los datos e información con el propósito de servir cada día mejor a las personas que asisten en busca de soluciones, información académica y control de los procesos generales para dicha información.

Secretaría Académica

Ella es la encargada de velar por el buen desarrollo de todo lo relacionado a lo académico, según lo establecen las leyes vigentes.

Actualmente la Facultad de Ingeniería ofrece las carreras a nivel de licenciatura de:

- Ingeniería Civil
- Ingeniería Química
- Ingeniería Industrial
- Ingeniería Eléctrica
- Ingeniería Mecánica
- Ingeniería Mecánica Eléctrica
- Ingeniería Mecánica Industrial
- Ingeniería en Ciencias y Sistemas
- Ingeniería Electrónica
- Ingeniería Ambiental.

1.2.5. Misión.

Formar profesionales en las distintas áreas de la Ingeniería, que a través de la aplicación de la ciencia y la tecnología, conscientes de la realidad nacional y regional y comprometidos con nuestras sociedades, sean capaces de generar soluciones que se adapten a los desafíos del desarrollo sostenible y los retos del contexto global.

1.2.6. Visión.

Ser una institución académica con incidencia en la solución de la problemática nacional; formamos profesionales en las distintas áreas de la ingeniería, con sólidos conceptos científicos, tecnológicos, éticos y sociales, fundamentados en la investigación y promoción de procesos innovadores orientados hacia la excelencia profesional.

1.2.8. Objetivo institucional.

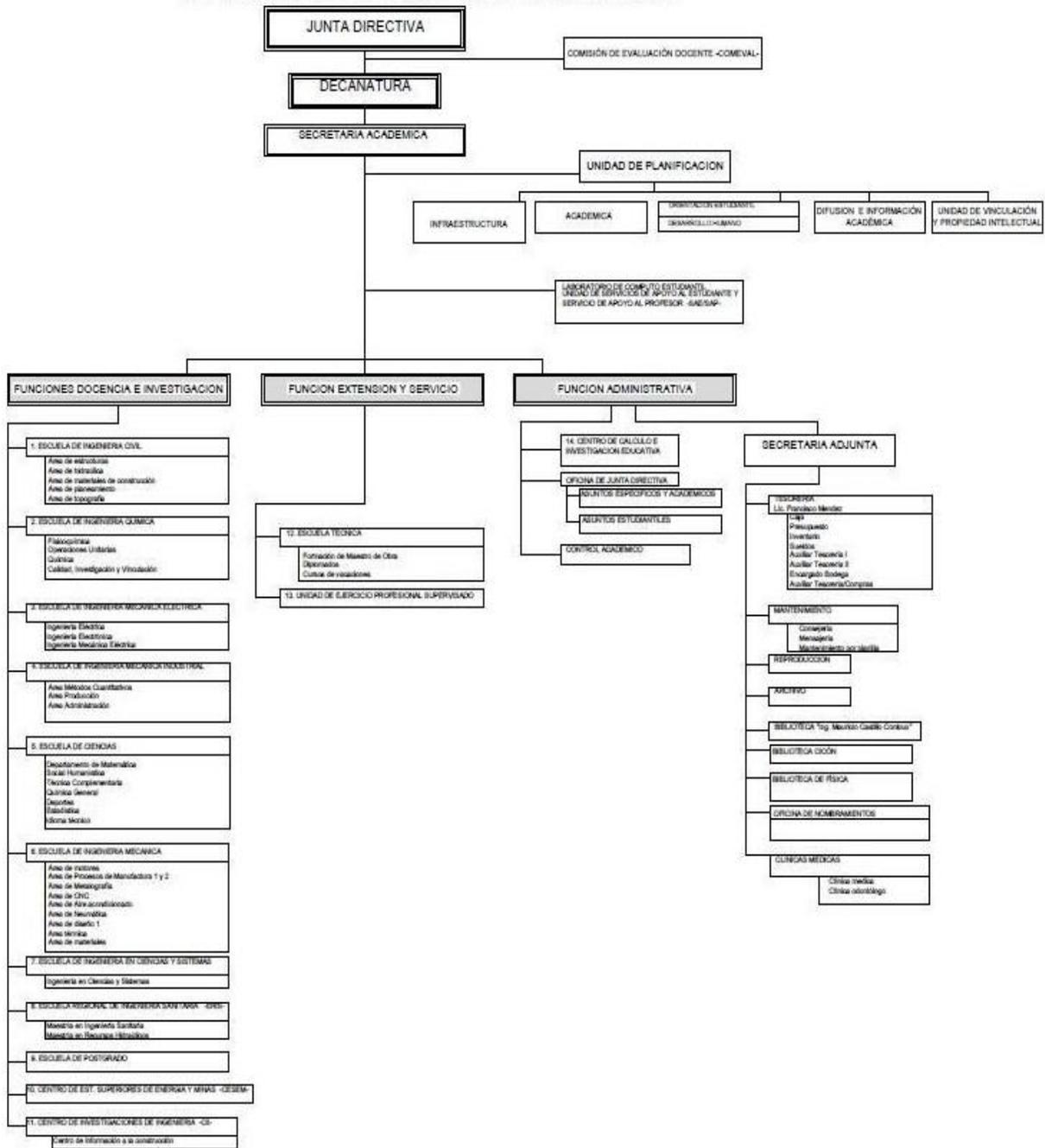
Formar el recurso humano dentro del área técnico-científica que necesita el desarrollo de Guatemala, dentro del ambiente físico, natural, social, económico, antropológico y cultural del medio que lo rodea, para que pueda servir al país en forma eficiente y eficaz como profesional de la ingeniería.

1.2.9. Público objetivo.

Estudiantes de pregrado, que hayan aprobado las pruebas básicas de física y lenguaje que posean conocimiento sólido de matemática y computación, así como pensamiento analítico, lógico y abstracto, habilidad para la lectura comprensiva y habilidad para trabajar y estudiar en forma autónoma. Visión de servir a la sociedad a través del uso y la aplicación de la tecnología, en cualquiera de las carreras que ofrece la Facultad de Ingeniería.

1.2.10. Organigrama.

Figura 1. Organigrama de la Facultad de Ingeniería



Fuente: Área de Infraestructura, Unidad de Planificación

1.3. Metodología.

El significado de metodología en sí, se refiere a los métodos de investigación que se siguen para alcanzar los objetivos en una ciencia o estudio, la metodología que se utiliza a lo largo de la investigación. Yin (2002).

1.3.1. Descripción del método.

En la presente investigación se utilizará el método descriptivo.

Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes, de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis. Sampieri (1998)

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.

Observación:

Es una metodología de investigación en donde el observador elabora descripciones de las acciones, los discursos y la vida cotidiana de un grupo social. Yuni y Urbano (2005).

Es una estrategia fundamental dentro de la etnografía. Esto permite tener una perspectiva interna del escenario, busca señales de los valores e hipótesis de la cultura de grupo. Esta estrategia ayuda a obtener información. Mayan (2001). Este instrumento me permitirá conocer mejor la situación de comunicación actual en la Oficina de Difusión e Información

Existen varios tipos de observación, pero después de analizar cada uno de ellos y para obtener mejor resultados y cumplir con el objetivo deseado se utilizó la observación participativa, que me permitió involucrarme y tener un acercamiento con el fin de cumplir los objetivos planteados.

Bernard (1994) Define la observación participante como el proceso para establecer relación con una comunidad y aprender a actuar al punto de mezclarse con la comunidad de forma que sus miembros actúen de forma natural, y luego salirse de la comunidad del escenario o de la comunidad para sumergirse en los datos para comprender lo que está ocurriendo y ser capaz de escribir acerca de ello.

Entrevista:

Es más flexible y abierta. El investigador sobre la base del problema, los objetivos y las variables, elabora las preguntas antes de realizar la entrevista. Sabino (2002).

Para la presente investigación se realizarán entrevistas a la coordinadora del departamento, así como a las dos personas que laboran en la Oficina de Difusión e Información Académica, de la Facultad de Ingeniería de la USAC.

Para obtener los resultados deseados en esta oportunidad utilizaremos una entrevista semiestructurada, ya que según Sabino (1992), la entrevista no estructurada o no formalizada es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas.

1.3.3. Cronograma del diagnóstico.

Para realizar el presente diagnóstico, se desarrollaron actividades con fechas determinadas en el proceso de su desarrollo, que permitieron realizar las actividades de manera ordenada.

Tabla 1. Cronograma para diagnóstico

No.	Actividades Semanales	Enero				Febrero			
1	Propedéutico del Diagnóstico								
2	Ubicación de la Institución								
3	Estructura del Diagnóstico								
4	Observación								
5	Entrevista								
6	Análisis de Resultados								
7	Entrega de Diagnóstico								

Fuente: elaboración propia

1.4. Recopilación de datos.

Proceso de observación realizado.

Tabla 2. Guía Física de Observación

Ubicación	La oficina de Difusión e Información Académica, está ubicada en el segundo nivel del edificio T-3, a la par de la Unidad de Planificación, dependencia a la cual pertenece. En dicho edificio se encuentran la mayoría de oficinas administrativas de la Facultad de Ingeniería, su acceso es accesible.
Infraestructura	Las gradas para subir al segundo nivel, cumplen con las normas de seguridad como antideslizante y baranda. El espacio físico es adecuado, y se observó que cuenta con una iluminación y ventilación agradable para trabajar. La puerta de entrada es de vidrio y está debidamente identificada con el logo de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
Equipo	Cuentan con 3 escritorios, 3 computadoras, 1 impresora, 1 plotter, teléfono, archivo, pizarra e insumos de oficina.
Personal que la integra	Son tres personas que integran la Oficina, la jefa que tiene a su cargo la dirección de la misma, y otras dos personas, quienes ejecutan el trabajo, una contratada en jornada matutina y la otra en jornada vespertina.
Comunicación entre jefa y subalternos	Es agradable observar que tienen una buena comunicación entre ellas, casi toda es personal o telefónica, pocas veces por correo y muy eventual de forma escrita, por medio de cartas, memos, circulares y oficios, (estos últimos según lo visto en correspondencia archivada). Eso evidencia que la comunicación es en su mayoría es informal.
Distribución de tareas	Las tareas están distribuidas entre las dos trabajadoras, sin embargo, no cuentan con una guía que enliste sus funciones.
Comunicación interna	Se observó que la mayoría de personas de las diferentes dependencias de la Facultad que solicitan algún servicio personalmente, pocas veces por correo o vía telefónica, en el periodo que duró dicha observación no se vio que

	<p>recibieran ningún documento formal por escrito. Existe una barrera de comunicación ya que si en determinado momento se pide algún requerimiento que no corresponde a dicha oficina, no existe un normativo que la respalde.</p>
Atribuciones	<p>Se observó que parte de su labor es la publicación de información en la página web oficial de la Facultad de Ingeniería, dirigida a docentes y estudiantes, por ejemplo horarios de semestre, publicación de ofertas de becas y empleos, esquelas, envío de correos masivos, cubren eventos, diagramación de memoria de labores, manejo de circuito cerrado, entre otros.</p> <p>Atención a personal docente y administrativo que solicite algún servicio, esto en especial llama la atención ya que la mayoría de solicitudes las hacen de manera informal, ya que no cuentan con formatos de requerimientos, que dejen constancia de todo lo solicitado</p>
Limitantes	<p>Se determinó que no existe ningún procedimiento por escrito que describa y regule los lineamientos de la Oficina de Difusión e Información Académica, que está a cargo de la Unidad de Planificación de la Facultad de Ingeniería.</p>

Fuente: elaboración propia

1.4.1. Fichas de las entrevistas.

Tabla 3. Matriz de entrevistas

Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3
Nombre: Inga. Marcia Ivonne Veliz Vargas	Nombre: Laura González	Nombre: María del Rosario Ascoli
Puesto: coordinadora	Puesto: asistente	Puesto: asistente
Objetivo: conocer los canales de información que utiliza con las personas que laboran en la Oficina de Difusión e Información Académica	Objetivo: conocer cómo ha sido según su criterio la comunicación interna dentro de la oficina.	Objetivo: conocer cómo ha sido según su criterio la comunicación interna dentro de la oficina
Fecha: febrero 2018	Fecha: febrero 2018	Fecha: febrero 2018

Fuente: elaboración propia

1.4.2. Resultados de las entrevistas.

El análisis e interpretación de los resultados “Son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos” Hurtado (2010)

Utilizar esta herramienta fue muy importante para la presente investigación, ya que la interpretación de los resultados de la entrevista permitió confirmar lo realizado en la observación, así mismo identificar a fondo aspectos relevantes de la misma.

Se tomó la decisión de utilizar una entrevista semiestructurada, ya que está de acuerdo al carácter cualitativo de la presente investigación, también, porque al finalizar la observación se llegó a la conclusión que sería esta, la que más se adaptara para que los entrevistados hablaran libre y abiertamente.

Al analizar cada respuesta de las preguntas planteadas, se obtuvieron los siguientes resultados que se desglosan a continuación:

- La forma de comunicación entre la jefa de la Unidad y las dos personas que allí laboran es de forma directa, verbal personal o vía telefónica, si se desea dejar constancia de lo actuado, lo hacen a través de correo electrónico y raras veces por medio de un oficio.
- La comunicación con las otras Unidades Académicas, es a través de correo electrónico o verbalmente, a través de Secretaría Académica, ya que no cuentan con un formato para recepción de solicitudes. Únicamente lo hacen de manera formal cuando la solicitud la realiza Secretaría Académica.
- Toda información que se publique por las distintas vías de comunicación deben pasar un filtro de aprobación por parte de la Decanatura, Secretaría Académica o Secretaría Adjunta de esta Facultad.
- No cuentan hasta el momento con un documento que norme las tareas establecidas para la funcionalidad de dicha oficina.
- La inducción que reciben al entrar a laborar a la Oficina de Difusión e Información Académica, es muy informal no hay una capacitación y tampoco cuentan un una documento que les sirva de guía al momento que surgieran dudas al desempeñar sus tareas.

- Las dependencias que integran la Facultad de Ingeniería, sí conocen la existencia de la oficina, pero conocen muy poco de la labor de la misma.
- No existe ningún documento que informe a las Unidades Académicas que conforman la Facultad de Ingeniería de los servicios que presta la Oficina de Difusión e Información Académica.
- Por unanimidad están de acuerdo en que la creación de un manual de normas y procedimientos, sería de beneficio para su dependencia, ya que con el habría una guía para toda persona que desee integrarse en un futuro a dicha oficina, así como de información para toda persona de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que desee saber la labor de la Oficina de Difusión e Información Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.4.3. Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos entre entrevistados.

Tabla 4. Matriz de preguntas generadoras

No.	Preguntas	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta2	Disensos
1.	¿Cómo es la comunicación entre el jefe y subalternos en este Departamento, es decir que canales o vías usen entre sí?	Directa Verbal Medios Digitales	Personal Correo electrónico	Directa Personal Telefónica	Verbal de forma personal o telefónica y escrita por medio de correo electrónico y raras veces con documentos escritos.
2.	¿Cómo es la comunicación entre su Unidad con las demás?	Correos electrónico y reuniones	Solo si procede de Secretaría Académica es de manera formal	Es fluida, personal Correo electrónico	Es fluida y directa
3.	¿Tienen algún documento que norme las tareas a realizar?	No, es lo que nos hace falta	No	No	No cuentan con normativo.
4.	¿Recibió alguna capacitación o documento que le guiara y dirigiera en sus atribuciones, cuando inició a laborar en este Departamento?	No	Si, de parte de mi compañera de trabajo, no recibí una guía por escrito	No, no existe una guía	Las personas que se integran a la Oficina no reciben una capacitación formal, ni cuentan con una guía por escrito.
5.	¿Cree usted que la Facultad de Ingeniería conoce la labor de esta Oficina?	De alguna manera sí, por los correos que se envían	Muy poco	La mayoría sí, son pocas las personas que no saben	Sí conocen, pero no con exactitud y puntualidad las labores que allí se realizan.
6.	¿Existe algún documento que informe a las Unidades Académicas	No	No	No, antes teníamos el periódico	No cuentan con un documento que informe formalmente los

	los servicios que prestan?			mensual	servicios que prestan.
7.	¿Cree usted que la creación de un manual de normas y procedimientos sea de beneficio para su Departamento?	Sí	Sí	Sí	Todos los entrevistados coinciden en que la creación de un manual de normas y procedimientos sería de beneficio
8.	¿Por qué?	Es una herramienta de beneficio para todo la Facultad en los procesos administrativos y legales	Sí, para cualquier persona que quiera apoyar y si alguien quiere informarse de lo que aquí se hace.	Sí, todo lo que nos ayude a organizarnos, nos justificaría las atribuciones.	Eso ayudaría a mejorar su comunicación interna

Fuente: elaboración propia

1.5. Radiografía de la institución.

1.5.1. Técnica del Foda.

Según Ponce Talancón, (2007) es una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. Por ello es importante plantear el FODA, de la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, detectado después de la observación y las entrevistas realizadas.

Tabla 5. Foda de la institución

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Forman parte de una de las Facultades más grandes de la Universidad de San Carlos de Guatemala.• Cuentan con un ambiente adecuado para realizar su trabajo.• Hay una buena comunicación entre jefa y subalternos.• Utilizan la comunicación verbal y escrita para la comunicación con las otras Unidades Académicas	<ul style="list-style-type: none">• Cuenta con el apoyo de las autoridades actuales para el desarrollo de sus proyectos.• Todos los que forman parte de la Facultad de Ingeniería, saben de la existencia de la Oficina.• Tienen proyectos en desarrollo como el periódico virtual.• Están anuentes a que se trabaje un plan de comunicación.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• No se dan a conocer los diversos servicios que presta la Oficina.• No cuentan con normativo.• No poseen un manual e normas y procedimientos de su Unidad Académica.• No brindan inducción adecuada.	<ul style="list-style-type: none">• La falta de una guía de las atribuciones asignadas, crea una barrera en la comunicación interna.• No cuenta con un plan de comunicación.• No cuentan con una herramienta que evidencie lo que realizan.• No hay un formato de solicitudes de trabajo.

CAPÍTULO II

2. Plan de comunicación.

Plan de comunicación interna para la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.1. Antecedentes comunicacionales.

La creación de la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, fue autorizada en junio del año 2000 por acuerdo de la honorable Junta Directiva, desde entonces se encuentra ubicada en el segundo nivel del edificio T-4. Está formada por la coordinadora de la Unidad de Planificación, quien tiene a su cargo la oficina y dos asistentes, quienes ejecutan el trabajo que requiere la misma.

En el 2010 intentaron crear un Manual de Normas y Procedimientos, pero por razones que se desconocen la persona designada a dicho proyecto, abandonó su proceso y es por ello que actualmente es una de las pocas dependencias de la Facultad de Ingeniería, que no posee esa herramienta tan importante.

2.2. Objetivos de comunicación.

2.2.1. Objetivo general.

Elaborar un plan de comunicación interna en la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.2.2. *Objetivos específicos.*

- Elaborar un Manual de Normas y Procedimientos de la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala
- Implementar el manual como guía para el personal que labora actualmente en la Oficina de Difusión e Información académica, y las que la integren en un futuro y facilitarles con él sus atribuciones.
- Elaborar un trifoliar, que contenga el resumen más relevante del contenido del Manual de Normas y Procedimientos y sea distribuido al personal administrativo y estudiantado de la Facultad de Ingeniería.

2.3. Público objetivo.

- Estudiantes, personal docente y administrativo que forman parte de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Edad: 18 a 65 años
- Sexo: hombres y mujeres
- Ocupación: estudiantes / profesionales
- Nivel socioeconómico: bajo y medio

2.4. Mensaje.

En el plan de comunicación es importante definir el mensaje que se transmitirá al grupo objetivo. Dicho mensaje permitirá dar a conocer a toda la comunidad de la Facultad de Ingeniería los servicios puntuales que presta la oficina, así como una guía práctica para los que allí laboran.

2.4.1. Mensaje a comunicar.

Dentro del plan de comunicación es importante el mensaje, este debe ser claro y específico para no generar dudas y puedan identificar fácilmente las labores y servicios que esta oficina ofrece.

2.4.2. Mensaje interno.

“Manual de normas y procedimientos de la oficina de difusión e información académica”

El documento será identificado fácilmente ya que todos conocen la oficina, pero no les queda completamente claro sus funciones.

Manual: instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal.

Normas: básicamente, una norma es un modo establecido y acordado de hacer una cosa. Puede tratarse de fabricar un producto, gestionar un proceso, prestar un servicio o suministrar materiales. Las normas pueden cubrir un amplio espectro de actividades realizadas por las organizaciones y utilizadas por sus clientes.

Procedimientos: es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Con este manual, también se pretende que sea una guía práctica para los que integran la Oficina de Difusión e Información Académica y para los futuros empleados.

2.4.3. *Objetivos del mensaje.*

Con la elaboración del Manual de Normas y Procedimientos:

- Dar a conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y puestos responsables de la ejecución de los procedimientos.
- Brindar al personal administrativo de la Unidad de Difusión e Información Académica una herramienta que le permita llevar a cabo sus actividades de manera eficaz y eficiente, haciendo uso adecuado de los recursos y acatando las respectivas normas de cada uno de los procesos.
- Especificar de manera completa y ordenada el marco normativo y los lineamientos que rigen la conducta del ejecutor de los distintos procedimientos de la Unidad de Difusión e Información Académica para facilitar el flujo de las operaciones y permitir, de esa manera, que los procesos se lleven a cabo de manera óptima.
- Registrar toda la información referente a los procedimientos llevados a cabo en la Oficina de Difusión e Información Académica, y con ello facilitar el conocimiento y la comprensión de estos.

2.5. *Estrategias y acciones.*

Una vez se establezca e identifique el mensaje, se debe definir las estrategias a utilizar y que permita cumplir los objetivos del plan de comunicación interna. La palabra estrategia deriva del latín *strategia*, que a su vez procede de dos términos griegos: *stratos* (“ejército”) y *agein*

(“conductor”, “guía”). En términos generales, estrategia es un plan para dirigir un asunto que se compone de una serie de acciones.

Ansoff, (1976) nos dice que la estrategia es el conjunto de las relaciones entre el medio ambiente interno y externo de la empresa. Chandle (1962) lo definen como la determinación conjunta de objetivos de la empresa y de las líneas de acción para alcanzarlas.

2.5.1. Estrategias planteadas.

Para alcanzar los objetivos establecidos en el plan de comunicación, se ejecutarán las siguientes estrategias.

Material impreso

Objetivo:

- Entregar a la coordinadora de la Unidad de Planificación, que tiene a su cargo la Oficina de Difusión e Información Académica, el manual impreso terminado para su aprobación.
- Se entregará un CD que contiene el manual en formato digital.
- Así también que este sirva como una guía práctica de atribuciones, para las personas que laboran actualmente el dicho Departamento y las que deseen integrarse posteriormente.

Material digital

Objetivo:

Una vez aprobado por los entes que corresponda, dicho manual sea subido de forma virtual a la plataforma web oficial de la Facultad de Ingeniería, www.ingeniera.usac.edu.gt, para que también se pueda leer y consultar de forma electrónica.

Material promocional

Objetivo:

Que el trifoliar sea distribuido a toda la comunidad de la Facultad de Ingeniería, en lugares estratégicos.

- Se distribuirá en la cabina de información.
- Así como en el área de marcaje de entrada y salida.

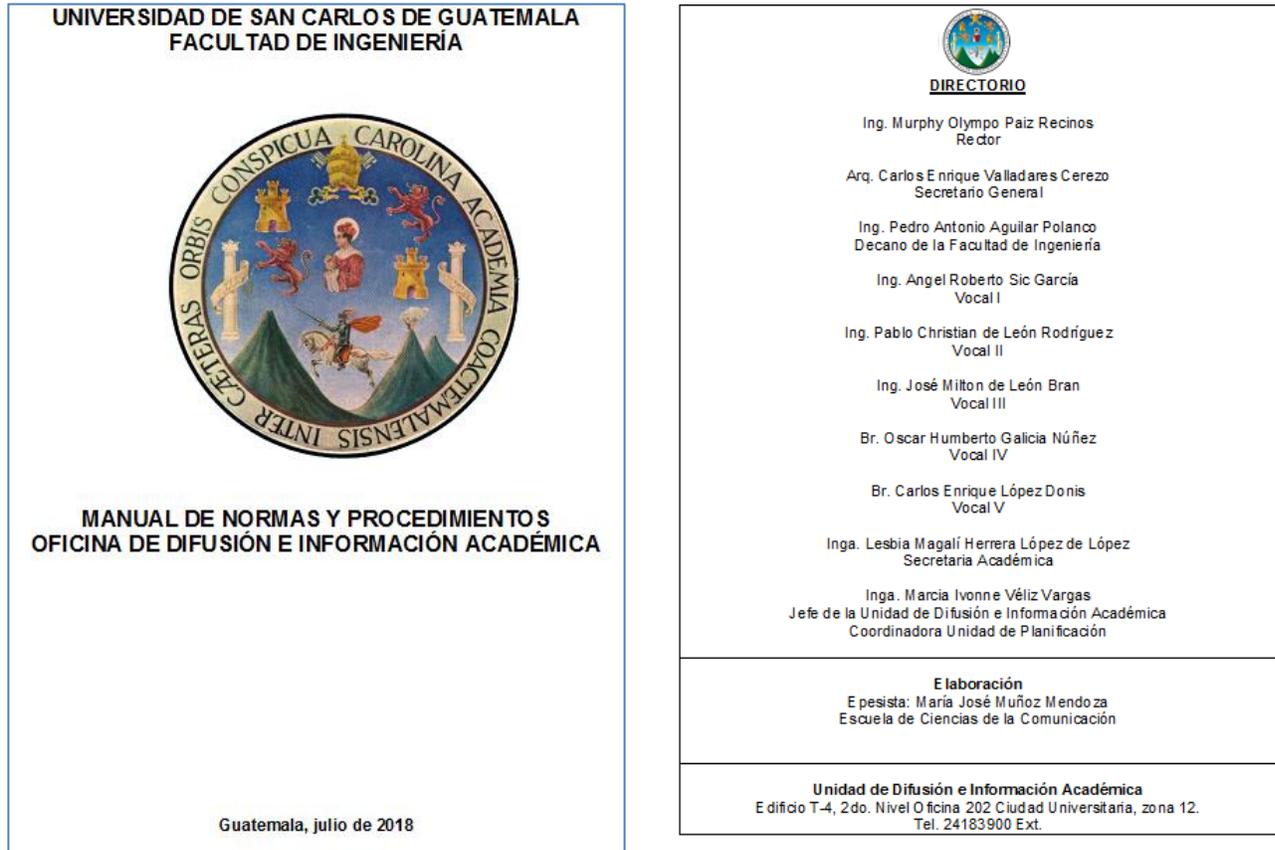
Acciones de comunicación

2.5.2. Material impreso.

El Manual de Normas y Procedimientos estará debidamente identificado con el logo reconocido internacionalmente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ya que debe seguir el lineamiento utilizado por las portadas de los manuales de Normas y Procedimientos ya existentes de las Dependencias de la Facultad de Ingeniería.

- **Propuesta gráfica**

Figura 2. Propuesta de diseño



Fuente: elaboración propia

- **Descripción de entrega**

El Manual de Normas y Procedimientos de la Oficina de Difusión e Información Académica, se entregará impreso y de forma digital a la Inga. Marcia Ivonne Véliz Vargas, para su próxima distribución a los entes que correspondan.

- **Descripción de contenido**

En el Manual se describirán todas las actividades que tiene asignada la Oficina de Difusión e Información Académica, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala y la forma normada para solicitar cada una de ellas, además de numerarlas, como también será una guía para las personas que laboran actualmente en la oficina y las que lleguen a integrarla en un futuro, se detallará el procedimiento para realizar cada una de las tareas a desempeñar. Como por ejemplo realización de afiches informativos, publicaciones de información en la página web de la Facultad, manejo de redes sociales, cubrir eventos, envío de correos masivos a estudiantes y personal docente, manejo de circuito cerrado, entre otros.

- **Ejemplares a entregar**

Se mandará a reproducir el Manual de Normas y Procedimientos, para ser entregado a la autoridad correspondiente.

El manual también se grabará en CD, para ser entregado en formato digital.

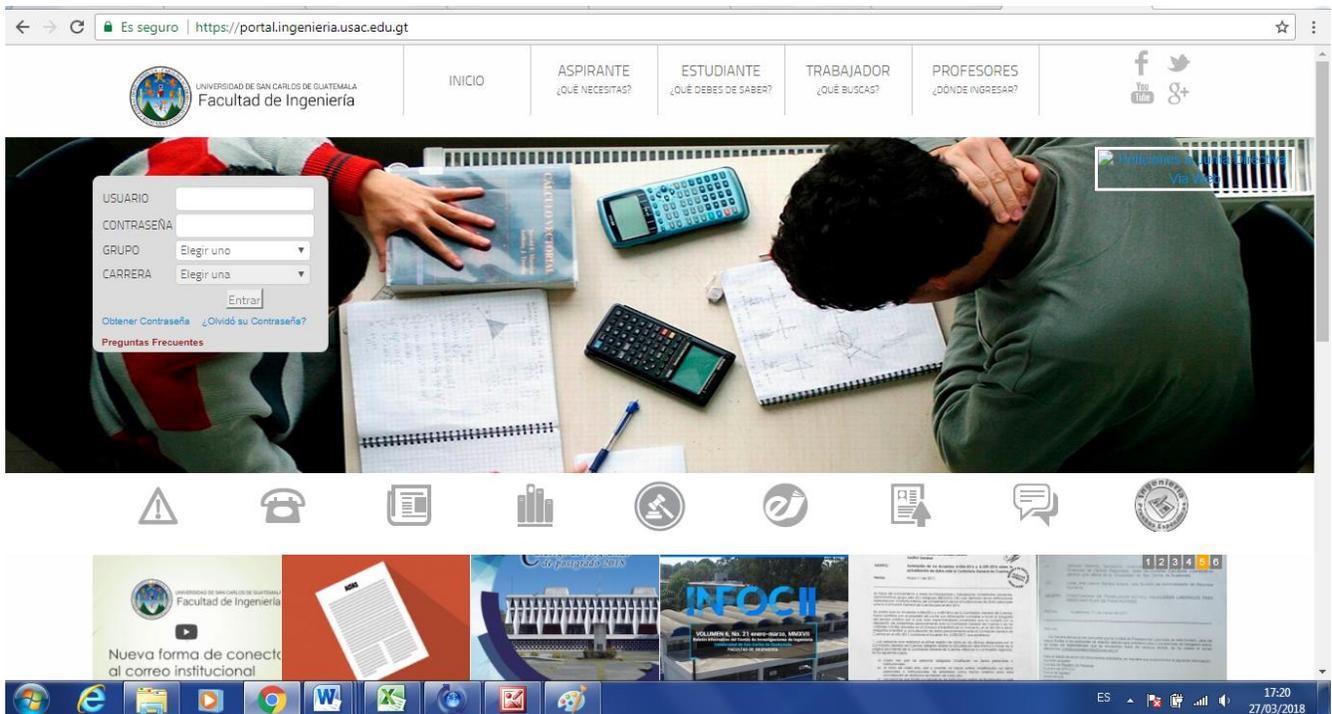
- **Inducción de uso**

Esto estará a cargo de la coordinadora de la Unidad de Planificación, si llegasen a surgir dudas de la puesta en marcha de algún procedimiento a realizar o de la solicitud de alguno de los mencionados en dicho manual.

2.5.3. *Material digital.*

El Manual de Normas y Procedimientos de la Oficina de Difusión e Información Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se entregará también en formato digital, con el objetivo que se publique en el portal de la Facultad de Ingeniería.

Fotografía 1. Publicación en portal de internet de la institución



Fotografía 2. Disco láser conteniendo el manual de normas y procedimientos

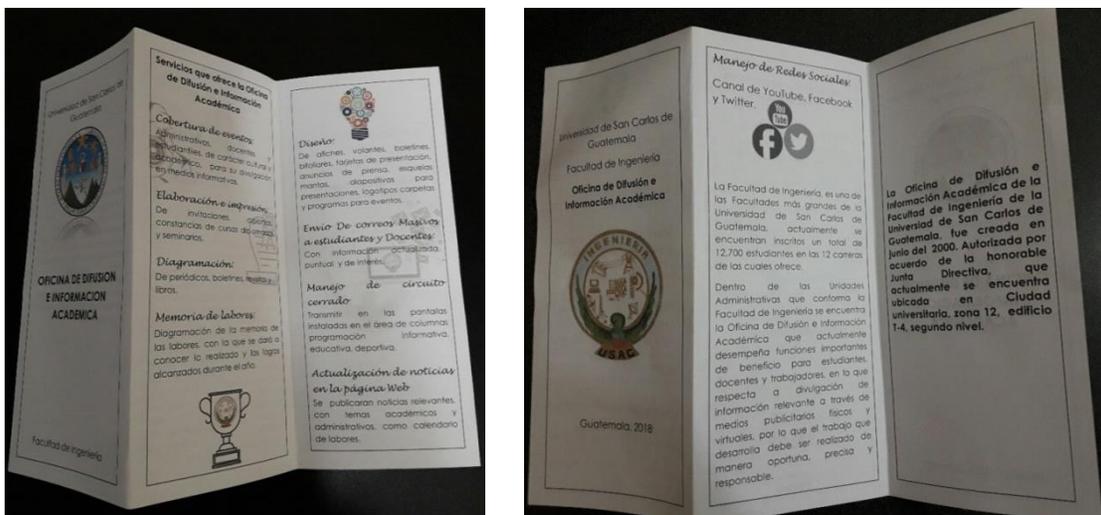


Fuente: elaboración propia

2.5.4. Material promocional.

El trifoliar tendrá como objetivo dar a conocer todas las funciones que realiza actualmente la Oficina de Difusión e Información Académica a través de información precisa, ilustración y debidamente identificado con los logos oficiales de la Universidad de San Carlos de Guatemala y de la Facultad de Ingeniería.

Fotografía 3. Propuesta diseño de trifoliar



Fuente: elaboración propia

- **Descripción de entrega**

Se entregarán en sitios estratégicos, como lo son cabina de información y área de marcaje en el reloj biométrico.

- **Descripción de contenido**

Contiene información sobre las acciones que se realizan en la Oficina, con ilustraciones y logotipos institucionales.

- **Ejemplares a entregar**

Se reproducirán un total del 1000 trifoliales.

CAPÍTULO III

3. Informe de ejecución

3.1. Proyecto desarrollado.

Plan de comunicación interna para la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

3.1.1. *Financiamiento.*

El desarrollo y elaboración de la estrategia estuvo a cargo de las dependencias la Facultad de Ingeniería y la epesista.

Tabla 6. Descripción del financiamiento

Financiamiento	Monto
Epesista	Q.7,956.00
Facultad de Ingeniería USAC	Q.5,262.50
Total de gastos	Q.13,218.50

Fuente: elaboración propia

3.1.2. *Presupuesto ejecutado.*

Según el autor Burbano (2005) el presupuesto es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo con la adaptación de estrategias necesarias para lograrlas, de igual forma, Burbano nos indica que es una

estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado.

A continuación se presenta la asignación financiera destinada al presente plan de comunicación para que se ponga en marcha.

Tabla 7. Descripción de los rubros

Descripción	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total	Financiamiento
Revisión por profesional de Lingüística	Q.3.00 Por hoja	1	Q.120.00	Unidad de Lingüística
Gastos de papelería para impresión del Manual	Q.6.25	2	Q.12.50	Oficina de Difusión e Información Académica
Gastos de imprenta para el Manual	Q.40.00	2	Q.80.00	Departamento de Reproducción
Gastos de encuadernación	Q.15.00	2	Q.30.00	Departamento de Reproducción
Gatos de CD	Q.3.00	2	Q.6.00	Epesista
Grabar información	Q.10.00	2	Q.20.00	Oficina de Difusión e Información Académica
Gastos de diseño del trifoliar	Q.800.00	1	Q.800.00	Epesista
Hoja couché	Q.0.15	1000	Q.150.00	Epesista
Tiraje de impresión laser	Q.5.00	1000	Q.5,000.00	Facultad de Ingeniería
Servicio profesional de asesoría comunicacional			Q.7.000.00	Epesista
TOTAL DEL PROYECTO			Q.13,218.50	

Fuente: elaboración propi

3.1.3. *Beneficiarios.*

Tabla 8. Descripción de los beneficiarios

Beneficiarios Directos	Beneficiarios Indirectos
Se benefició al personal que actualmente labora en la Oficina de Difusión e Información Académica y que ahora cuentan con un Manual de Normas y Procedimientos.	Nuevos trabajadores que se integren en un futuro a la Oficina de Difusión e Información Académica, ya que contarán con una guía práctica para la ejecución de su trabajo.
Sera de beneficio para la coordinadora de la Unidad de Planificación de la Facultad de Ingeniería, ya que la Oficina de Difusión e Información Académica, ahora cuenta con un manual.	Próximas autoridades que sean nombrados en dicha Unidad Académica, ya que será más fácil la actualización de nuevas tareas o cambios en su ejecución.
Toda la comunidad de Ingeniería, ya que tendrán conocimiento del trabajo que se desarrolla en dicha Oficina.	Futuros estudiantes de Ingeniería, así como nuevo personal docente y administrativo.

Fuente: elaboración propia

3.1.4. *Recursos humanos.*

Tabla 9. Descripción del recurso humano

Puesto	Actividad
Coordinadora Unidad de Planificación Inga. Marcia Ivonne Véliz Vargas	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesoría y revisión en la realización de la estrategia. ● Apoyo en las acciones de comunicación. ● Revisión y correcciones en el Manual de Normas y Procedimientos
Unidad de Lingüística Licda. Jessica Edith Melgarejo	<ul style="list-style-type: none"> ● Apoyo en la revisión de redacción, diagramación de los documentos presentados.
Oficina de Difusión e Información Académica Señora Laura González Señorita María del Rosario Ascoli	<ul style="list-style-type: none"> ● Brindar información primordial para el desarrollo del diagnóstico. ● Detalle de las tareas asignadas, para la elaboración del Manual de Normas y Procedimientos.

Fuente: elaboración propia

3.1.5. Áreas geográficas de acción.

La estrategia se realizó en la Oficina de Difusión e Información Académica, ubicada Ciudad Universitaria, zona 12, edificio T-4, 2do. nivel de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

3.2. Estrategia y acciones desarrolladas.

Las estrategias de comunicación desarrolladas para el plan de comunicación permitieron fortalecer la comunicación interna de la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Así mismo, se promocionaron los servicios que prestan en dicha Unidad Académica.

3.2.1. Elaboración de manual de normas y procedimientos.

Objetivo de comunicación

Que el personal cuente con una directriz y respaldo en el desarrollo de sus funciones y sea una guía para las personas que se integren a dicha oficina.

Acciones desarrolladas:

- Se entrevistó a la coordinadora de la Unidad de Planificación, quien tiene a su cargo la Oficina de Difusión e Información Académica, para conocer lo importante que sería la implementación de un manual de normas y procedimientos.
- Se sostuvieron varias pláticas previas a la elaboración de dicho manual, con las dos personas que laboran actualmente en la Oficina.

- Se elaboró el manual de normas y procedimientos de la Oficina de Difusión e Información Académica.
- Se entregó a la Unidad de Lingüística para su revisión y correcciones.
- Después de realizar las correcciones se entregó el manual impreso a la coordinadora de la Unidad de Planificación.
- Así también se entregó un CD con el manual en formato digital.

Fotografía 4. Revisión del manual en el departamento de Lingüística con la licenciada Jessica Melgarejo



Fotografía 5. Entrega del manual a la arquitecta Jennifer Fernández de la Unidad de Planificación



Fotografía 6. María José Muñoz con el manual



3.2.2. Trifoliar promocional.

Objetivo de Comunicación

Dar a conocer los servicios que ofrece y las labores que tiene a su cargo la Oficina de Difusión e Información Académica.

Acciones desarrolladas:

- Se diseñó el trifoliar con texto informativo, logotipos oficiales e ilustraciones.
- Se solicitó la aprobación del mismo y el permiso respectivo para su distribución.
- Se reprodujeron los trifoliales.
- Se entregaron en los lugares estratégicos: área de marcaje en reloj biométrico y cabina de Información del área de columnas del Edificio T-4.

Fotografía 7. Entrega del manual a estudiantes



Fotografía 8. Entrega del manual a personal administrativo



3.3. Cronograma de actividades.

Para plasmar de una manera ordenada y concisa las fechas en las que se pondrá en marcha el proyecto planteado utilizaremos el cronograma desarrollado por Henry Laurence Gantt a inicios del siglo XX, (Ebook, Barcelona) nos explica que el diagrama se muestra en un gráfico de barras horizontales ordenadas por actividades a realizar en secuencia de tiempos concretas.

Tabla 10. Cronograma de actividades

Actividad	Inicio	Final	Semana 1 07-11 May.	Semana 2 14-18 May.	Semana 3 21-25 May.	Semana 4 28-31 May.	Semana 5 4-8 Jun.	Semana 6 11-15 Jun.	Semana 7 18-22 Jun.	Semana 8 25-29 Jun.	Semana 9 2-6 Jul.	Semana 10 9-13 Jul.	Semana 11 16-20 Jul.
Recopilación de información para elaboración del Manual de Normas y Procedimientos	07.5.2018	18.5.2018											
Elaboración del Manual de Normas y Procedimientos	21.5.2018	08.6.2018											
Elaboración de trifoliar	28.5.2018	31.5.2018											
Envío a revisión al Departamento de Lingüística	04.6.2018	08.6.2018											
Modificaciones requeridas	11.6.2018	15.6.2018											
Impresión del manual	18.6.2018	22.7.2018											
Entrega del manual	25.6.2018	29.7.2018											
Reproducción del trifoliar	02.7.2018	06.7.2018											
Entrega de manual a la autoridad	09.7.2018	13.7.2018											
Entrega de Trifoliales	16.7.2018	20.7.2018											

Fuente: elaboración propia

3.4. Control y seguimiento.

Tabla 11. Instrumentos de control y seguimiento

Estrategia	Indicadores	Evaluación
<p>Trifoliar</p> <p>Objetivo 1:</p> <p>Informar sobre los servicios que presta la Oficina de Difusión e Información Académica, así como informar sobre la existencia del Manual de Normas y Procedimientos</p>	<p>Se imprimirán 1000 trifoliales full color, de los cuales 60% serán entregados a estudiantes y 40% a personal docente y administrativo</p>	<p>Realizar algunas entrevistas al personal docente y administrativo así como, a estudiantes, si recibieron el trifoliar</p>
<p>Trifoliar</p> <p>Objetivo 2:</p> <p>Que el personal de la Oficina de Difusión e Información Académica cuente con trifoliales impresos</p>	<p>De los 1000 trifoliales, se destinarán 25, para ser entregados al personal que labora en la Oficina.</p>	<p>Se solicitará que indiquen los beneficios de contar con este material de apoyo</p>
<p>Manual impreso</p> <p>Objetivo 1:</p> <p>Entregar el Manual corregido por el Departamento de Lingüística a la coordinadora de la Unidad de Planificación</p>	<p>Se imprimirán 2 Manuales de Normas y Procedimientos, para ser entregado.</p>	<p>Solicitar una cita con la persona encargada del Departamento y así conocer si el mismo alcanzó las expectativas esperadas.</p>

<p>Manual impreso</p> <p>Objetivo 2:</p> <p>Herramienta que ayude a los trabajadores de dicho Departamento.</p>	<p>Se le entregará 1 manual impreso la jefa de la Oficina, para que sea utilizado como una herramienta de apoyo para ella y su personal</p>	<p>Entrevistar al personal de la Oficina de Difusión e Información Académica, sobre los beneficios obtenidos con la creación de esta herramienta.</p>
<p>Manual Digital</p> <p>Objetivo 1:</p> <p>Que se pueda publicar en la página web oficial de la Facultad de Ingeniería.</p>	<p>Se le entregará 1 CD que contiene el manual, a persona que tiene a su cargo la Oficina, para que pueda ser publicado.</p>	<p>Se entrevistará a la autoridad correspondiente en relación al beneficio obtenido al entregarle el manual en formato digital.</p>

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

El presente informe que se llevó a cabo como parte del desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS), es una herramienta útil y un aporte importante para la Escuela de Ciencias de la Comunicación, ya que a través de un proceso de investigación desarrollada, podemos aportar a las empresas o instituciones implementar acciones para lograr una comunicación efectiva, con beneficios satisfactorios y resultados que permitirán a futuros profesionales en comunicación reconocer la importante labor que se tiene.

El diagnóstico realizado en la Oficina de Difusión e Información Académica de la Facultad de Ingeniería, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, permitió analizar la situación actual en su comunicación interna y reconocer las barreras de comunicación que existían.

Al realizar un plan de comunicación se mejoró la comunicación interna, ya que se realizaron acciones concretas que permitieron la elaboración de un documento que no solo será un respaldo para los actuales trabajadores, sino también una guía práctica y puntual para futuros empleados. También se dio a conocer los servicios que ofrecen y lograr así posicionarse como una Unidad Académica, importante y de beneficio para estudiantes y personal docente y administrativo.

Lograr a través de las estrategias planteadas y posteriormente ejecutadas, brindar herramientas que les permitan desarrollar una comunicación efectiva y clara, permitiendo darse a conocer, y solucionar los problemas de comunicación interna.

Recomendaciones

A continuación y después de realizar el presente informe se detallan las siguientes recomendaciones:

Que el Manual de Normas y Procedimientos de la Oficina de Difusión e Información Académica, sea publicado en la página web oficial de la facultad de Ingeniería, como se sugirió en el presente plan de comunicación.

Mantener actualizado el manual cada vez que se realice un cambio en las tareas a realizar o en las normas y procedimientos.

Programar actividades semestrales en las cuales pueda haber convivencia entre el personal, ya que por contar con horarios diferentes es importante las relaciones e interacciones entre ellos.

Que una vez al año se realicen acciones de promoción de la Oficina, a través de trifoliales, afiches, publicaciones en la página web, entre otros, en la cual se den a conocer los servicios que ofrece.

Que el presente informe sea una referencia de la Escuela de Ciencias de la Comunicación por la importancia de elaborar y contar un plan de comunicación y como éste beneficia a todas las instituciones y empresas.

Glosario de términos

Oficina: salón destinado a trabajo.

Difusión: es la acción y efecto de difundir, propagar, divulgar o esparcir.

Información: es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Académica: del termino *academia*, es un término que identifica a diversas instituciones culturales o educativas

Trifoliar: es una herramienta que además de producir un gran impacto visual, permite enumerar las ventajas, beneficios y detalles técnicos de un producto determinado o de un servicio a promocionar; también es muy utilizado como herramienta de *marketing* por las grandes empresas.

Manual: instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Normas: reglas que deben ser respetadas y que permiten ajustar ciertas conductas o actividades.

Couché: papel que sirve para impresión de material de editorial y medio impreso.

Diseño: se emplea para referirse a la apariencia de ciertos productos en cuanto a sus líneas, forma y funcionalidades.

Full color: sistema de impresión en todos los colores.

Grupo objetivo: es una noción que se emplea en el ámbito del marketing y la publicidad. El concepto hace referencia a un consumidor representativo e ideal al cual se dirige una campaña o al comprador al que se aspira a seducir con un producto o un servicio.

Unidades Académicas: son las estructuras fundamentales por medio de las cuales la Universidad realiza sus funciones de docencia, investigación y servicio. Su adecuada reglamentación garantiza el cumplimiento de las funciones sustantivas de la Universidad.

Impresión: reproducción sobre papel, tela, entre otros, de un texto, dibujo o figura.

Bocetos: refiere al esquema o el proyecto que sirve de bosquejo para cualquier obra. Se trata de una guía que permite volcar y exhibir sobre un papel una idea general antes de arribar al trabajo que arrojará un resultado final.

Método: modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.

Técnica: conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

Entrevista: conversación con una persona y que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión.

Página web: documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes y muchas otras cosas, adaptada para la llamada world wide web (www) y que puede ser accedida mediante un navegador web.

Reloj biométrico: sensor de huellas digitales, dispositivo que es capaz de leer, guardar e identificar las huellas dactilares.

Ingeniería: es el conjunto de conocimientos científicos y tecnológicos para la innovación, invención, desarrollo y mejora de técnicas y herramientas para satisfacer las necesidades y resolver los problemas de las empresas y la sociedad.

Coordinadora: personas nombradas para dirigir y organizar los asuntos de una colectividad de la que forman parte.

Decano: persona que preside una facultad o colegio profesional.

Asistente: persona que ayuda a un superior.

Junta Directiva: grupo de personas que pertenecen a una empresa, o a una institución, y son los que dirigen la misma.

Lingüística: estudio científico tanto de la estructura de las lenguas naturales y de aspectos relacionados con ellas como de su evolución histórica, de su estructura interna y del conocimiento que los hablantes poseen de su propia lengua.

Cronograma: representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.

FODA: es el estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.

Presupuesto: conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

Digital: es un término asociado a la tecnología, aunque inicialmente se usaba para denotar todo lo referente a los dedos, se comenzó a utilizar cuando la ciencia tecnológica hizo su presencia en los diferentes campos en los que se le conoce. Lo importante entre las dos definiciones de digital que se conoce, podría ser la interacción que puede tener el ser humano con las computadoras o cualquier artilugio digital que comprenda una capacidad que sea aprovechada con los dedos.

Organigrama: representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

Infraestructura: conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.

Bibliografía

Ansoff, I. (1976). *La estrategia de la empresa*. Navarra: Universidad de Navarra.

Burbano Ruiz, J. (2010). *Presupuestos Un enfoque de direccionamiento estratégico, gestión y control de recursos*. Editorial McGraw-Hill.

Chadler, A. (1962). *Estrategia y estructura*. Estados Unidos.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Hurtado de Barrera, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Caracas: Fundación Sypal.

Larousse. (2011). *Larousse diccionario básico, lengua española*. España: Casa Larousse.

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Buenos Aires: Editorial Lumen.

Yin, R. (2002). *Investigación sobre estudios de casos, diseño y métodos*. Londres: SAGE Publications.

Yuni, J., & Urbano, C. (2005). *Técnicas para investigar 3*. Córdoba: Editorial Brujas.

E-Grafía

Ponce Talancón, H. (Septiembre de 2006). EUMED. Recuperado el viernes de Agosto de 24, de Universidad de Málaga EUMEDNET: <http://www.eumed.net>

Universitat de Barcelona. (s.f.). *OBS Business School*. Recuperado el Domingo de Agosto de 25, de OBS Business School: www.obs-edu.com

Anexos

Transcripción completa de las entrevistas

- **Entrevista # 1**

Mj: María José Muñoz (Entrevistador)

Inga.: Ingeniera Marcia Veliz (Entrevistada)

Mj: Ingeniera buenos días, no le interrumpo si le hago una pequeña entrevista, es para mí informe de EPS siempre de la Oficina.

Inga: Claro

Mj. Como es la comunicación que tiene ustedes de jefe y subalterno con las personas que trabajan en la of de Difusión

Inga: Hay en dos vías, hay directa que puede ser verbal también la tenemos por medios digitales y también en algunos casos entonces es indirecta porque cuando las personas vienen a pedir algo van con ellos pero nos comunicamos de todas formas para retroalimentar

Mj: Entonces esta misma vía sería la que utilizan con los demás Departamentos de la Facultad de Ingeniería

Inga: Así es

Mj: Tienen algún documento que norme las tareas a realizar en la Oficina

Inga: Es eso lo que nos hace falta y que realmente debemos de trabajarlo

Mj: Muy bien

Mj: Cuando vienen a trabajar aquí a la oficina, tienen alguna capacitación o algún documento por escrito que les guíe en las tareas que tiene que realizar

Inga: No

Mj: Entonces eso sería parte de la elaboración del manual, como una herramienta que les complemente

Inga: Así es

Mj: A su criterio, cree que la Facultad conoce la labor que se hace en esta Oficina, las tareas que realizan

Inga: De alguna manera si la ubican, básicamente por los correos que se envían informando de las diferentes actividades que se realizan o se convocan

Mj: Cree usted que la creación de un manual de normas y procedimientos sería de beneficio para esta Unidad Académica

Inga: Si, de echo es una herramienta que hace falta de beneficio no solo para la Oficina de Difusión e información Académica, sino también para la Facultad en sus procesos administrativos y aparte lo podemos ver en los procesos legales si se le puede llamar así por parte de contraloría general de cuentas.

Mj; Muchas gracias por su tiempo inge muy amable

Inga: Estamos a la orden

- **Entrevista # 2**

Mj: María José Muñoz (Entrevistador)

RA: María del Rosario Ascoli (Entrevistada)

Mj: Buenos días Rosario, te puedo hacer una pequeña entrevista,

RA: Si dime

Mj: No hay problema si te grabo, es solo audio.

RA: Ok

Mj: Cómo es la comunicación entre el jefe y subalternos en este departamento, es decir que vías usan ustedes para comunicarse

RA: Ok. La vía que utilizamos es mas que todo personal, verdad, casi nunca es por correo, bueno si hay que dejar alguna evidencia si se hacer por correo, pero más que todo es personal.

Mj: de persona a persona les dicen verbalmente que tiene que hacer

Mj: Cómo es la comunicación de esta Unidad con las demás de la Facultad de Ingeniería

RA: Mmmm siempre hablamos de lo mismo

Mj: sí siempre

RA: la comunicación, bueno con las demás Unidades es más por correo o más que todo se enfocan en comunicar de primero lo que necesitan con la Ingeniera

-Interrupción-

Mj: Entonces les vienen a explicar lo que necesitan

RA: aja, nos vienen a explicar y como todo lo que se publica tiene que pasar así como un filtro e, casi siempre se le pide la autorización a la Ingeniera Magali, verdad, entonces ella nos manda cartas o correos indicando que se puede publicar lo que ellos quieran

Mj: Tienen algún documento que norme las tareas a realizar acá

RA: mmmm No, solo lo que dice el contrato

Risas!!!!

Mj: Las del contrato nada más.

Mj: Y Recibiste alguna capacitación o te dieron algún documento en su momento que te guiara que tenías que hacer cuando empezaste a trabajar en este departamento

RA: A eso sí

Mj: Si

RA: Aja si, Documento en si no hay. La capacitación que sería por parte de Laura

Mj: Ella fue la que te dijo que tenías que hacer, pero una guía cuando ella no estuviera en donde tu pudieras consultar algún procedimiento

RA: No, todo era si como, cualquier cosa me llamas y yo te explico.

Mj: Ok

Mj: Cree usted que la Facultad de Ingeniería conoce la labor de esta oficina

RA: aaaa creo que no

Mj: No tienen la idea bien clara

RA: bien clara de lo que hacemos aquí No

Mj: Por ende me imagino que no existe ningún documento que informe a las otras Unidades de los servicios que ustedes prestan

RA: No tampoco

Mj: Tú crees que la creación de un manual de normas y procedimientos sea de beneficio para este departamento

RA: Si, si podría ayudarnos

Mj: Por qué crees tú que te ayudaría

RA: tal vez nos podría funcionar en el sentido en que alguna pida permiso o ya no trabaje aquí para futuras personas verdad

Mj: que vengan y quieran apoyar aquí

RA: aja,

Mj: sí porque si en algún momento alguien quiere venir e informarse realmente que se hace, ustedes podrían decirle que puede leer el manualito.

Mj: Ok Muchas gracias Rosario por haberte quitado un poquito de tu tiempo, igual creo que te seguiré molestando.

RA: ya sabes

- **Entrevista # 3**

Mj: María José Muñoz (Entrevistador)

LG: Laura González (Entrevistada)

Mj: Gracias Laurita por tu tiempo, las preguntas son bien sencillas

Mj: Cómo es la comunicación entre ustedes y la Jefa del Departamento, o que canales o vías usan para su comunicación?

LG: Con ella realmente tenemos comunicación de las actividades que tenemos conjuntamente.

Mj: Digamos que sería la comunicación directa, no es que les mande oficios.

LG: Fíjate que ella directo nos llama para indicarnos que tenemos que hacer

LG: Sería personal o por teléfono, por correo casi no nos escribimos, siempre ha sido así, el jefe de antes era Murphy y él nos pedía todo por teléfono, nada por escrito.

MJ: Cómo es la comunicación de este Departamento con las otras Unidades Académicas de la Facultad?

LG: Pues es fluida porque siempre nos mandan todo tipo de información para divulgar, entonces siempre están en comunicación con nosotros, las Escuelas el Centro de investigaciones, ponete ayer vino Quiñonez, aquí se estuvo un buen rato que nos pidió apoyo para varias cosas

Mj: Entonces casi siempre es personal y eventualmente por correo

LG: Si, El ingeniero Sarabia siempre viene acá y nos pide cosas y por correo

Mj: Tienen algún documento que normen las tareas Laurita

LG: Intentamos hacer algo hace algún tiempo, pero así como un documento no

Mj: Puntualmente no

Mj: Tú recibiste alguna capacitación, o las personas que entran a laborar aquí reciben alguna capacitación

LG: No

Mj: Me imagino que por ende tampoco hay alguna guía escrita que tu podas consultar.

LG: No fíjate, de hecho tampoco había la imagen institucional establecida, yo hable con el Ing. Polanco y le dije que se tiene que hacer un manual y obviamente ese manual tiene que regirse por lo que dice la Universidad. Pero si no hay ni un manual ni un método

Mj: Y tú crees que las demás Dependencias conocen realmente la labor que hace esta Oficina

LG: Fíjate que la mayoría si, son pocas las personas que dicen donde hacen eso... si no que ya saben que aquí con nosotros tienen que dirigirse.

Mj: Y existe algún documento que los informe de lo que aquí realizan.

LG: Había un periódico mensual, pero cuando entro el Ingeniero Polanco se detuvo, de hecho yo solicite en Centro de Cálculo que se pueda hacer digital, yo pedí un espacio en la Web para que fuera tipo 502.

Mj: Es lo que está en proceso digamos

LG: Qué es lo que a mí me sirve para decir mire aquí se está haciendo tal y tal cosa en la Facultad.

Mj: Tú crees que la creación de un manual de normas y procedimientos sea de beneficio para este Departamento

LG: Siii todo lo que nos ayude a organizarnos será ideal

Mj: Claro y porque me imagino que al tener un manual si alguna persona viniera a integrarse sería más fácil

LG: Sí porque se le dice ayúdese leyendo el manual

Mj: O si vinieran y les dicen mire aquí que hacen

LG: Siii ponete se han dado casos en que nos vienen a pedir la base de datos, y nosotros no estamos autorizados, ellos tienen que solicitarlo pero no aquí, entonces nos dicen y porque eso es violar el acceso a la información si tuviéramos un manual nos justificaría ciertas cosas

Mj: Que no están dentro de sus atribuciones normadas

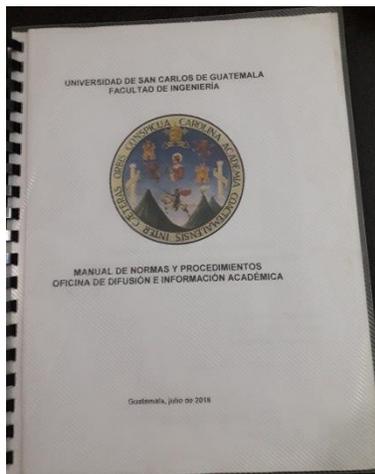
LG: Así es

Mj: Muchas gracias por tu tiempo

Fotografías



Con el Manual de Normas y Procedimientos de la Oficina de Difusión e Información Académica.



Manual de Normas y Procedimientos de la Oficina de Difusión e Información Académica, impreso y encuadernado.



Entrega del trifoliar al Lic. Oswaldo Meléndrez Secretario Adjunto de la Facultad de Ingeniería



Cabina de Información: Facultad de Ingeniería
Edificio T-4 Primer nivel



Información de Control Académico:
Facultad de Ingeniería, Edificio T-4 Primer nivel



Área de marcate de horario de entrada y salida del personal de
Facultad de Ingeniería, Edificio T-4 Primer nivel

Cotización hojas couche:



PAPELERIA ARRIOLA S.A.
USAC T2 Salon 214
Guatemala, Guatemala C.A.

NIT: 3823142-5
usac.arriola@gmail.com www.arriola.com.gt

**¡Siempre tiene
precios de Mayorista!**

Cotización

Fecha	No.
09/Abr/2018	US3-606.0

Tel.:
Fax.:
eMail:

Cliente: (CF) CONSUMIDOR FINAL
Dirección: Ciudad.

Atención: MARIA JOSE MUÑOZ
Estimado(a): MARIA JOSE MUÑOZ

En atención a su solicitud, nos permitimos someter a su consideración nuestra propuesta

Artículo	Descripción	Cantidad	Costo	Total
HOJAS175	HOJAS COUCHE 80 BRILLO T/C*25H *PAQUETE DE 25 HOJAS	60 (1,500 HOJAS)	3.75	225.00

Total en Letras: DOSCIENTOS VEINTICINCO CON 00/100.
Precios sujetos a cambios sin previo aviso

Q. 225.00



EPS
LICENCIATURA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



Ficha de Registro de horas de Prácticas Profesional Supervisada

Nombre de la Alumna: María José Muñoz Mendoza

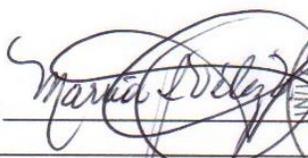
No. De Carne y DPI: 199814264 / 2429991900101

Jefe o Encargado: Inga. Marcia Veliz, Jefa Unidad de Planificación

Institución o Empresa: Facultad de Ingeniería, USAC

Supervisor del EPSL: Lic. Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	Mes	Horas Practicadas					Total de horas en la semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	
2	Del 7 al 11	mayo	6	6	6		4	22
3	Del 14 al 18	mayo	6	6	6	6	6	30
4	Del 21 al 25	mayo	6	6	6	6	4	28
5	Del 28 al 31	mayo	6	6	8	6		26
6	Del 4 al 8	junio	6	6	6	6	6	30
7	Del 11 al 15	junio	6	6	6	6	4	28
8	Del 18 al 22	junio	6	6	6	6	4	28
9	Del 25 al 29	junio		6	6	6		18
10	Del 2 al 6	julio	6	6	6	6	6	30
11	Del 9 al 13	julio	6	8	6	6	6	32
12	Del 16 al 20	julio	6	6	6	6	4	28
TOTAL DE HORAS DE PRACTICA ACUMULADAS								300

(f)  
Inga. Marcia Ivonne Veliz Vargas
Jefa Unidad de Planificación

(f)  
Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS