

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



**“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y
EXTERNA EN LA SECCIÓN DE ADQUISICIONES DE LA UNIDAD
ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS
FORENSES DE GUATEMALA –INACIF-”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentando al Honorable Consejo Directivo por:

ZULEIMA NAHOMY BATZ LÓPEZ

CARNÉ: 201016498

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representantes 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 Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Finiquito de EPS



Guatemala, 31 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, hago constar que: **Zuleima Nahomy Batz López** con número de **carne: 201016498** y **CUI: 2183 38309 0718**; la 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 en esta institución específicamente en la *Unidad Administrativa / Sección de Adquisiciones* cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del *28 de Mayo* al *31 de Julio* del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: ***Estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa en la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-*** entregando el material respectivo, debidamente recibido por esta jefatura.

En este sentido, manifiesto entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsiguientes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en la institución.

Atentamente,

Licda. Tanea Rubí Ramos Castellanos
Jefe de Sección de Adquisiciones

“Por un Inacif moderno, fiable, diligente y con respeto a la dignidad de las víctimas”

Dictamen Favorable



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



Guatemala, 10 de octubre de 2018

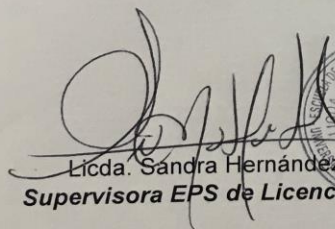
Estudiante
Zuleima Nahomy Batz López
Carné: 201016498
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC


De mi consideración:

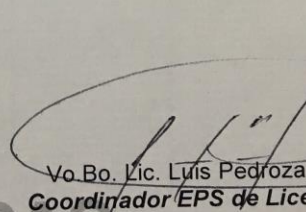
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA SECCIÓN DE ADQUISICIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS FORENSES DE GUATEMALA –INACIF-". 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"


Licda. Sandra Hernández
Supervisora 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

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

DEDICATORIAS

A:

Dios: Por brindarme la capacidad de entendimiento y persistencia en lo largo de mi carrera profesional ya que sin Él nada soy.

Mi Madre: Adalgisa de Batz, por ser ese pilar fundamental en mi vida, quien me enseñó con amor que la persistencia, fortaleza, dedicación y responsabilidad son pilares importantes para lograr mis metas.

Mi Padre: Samuel Batz, por enseñarme con su ejemplo que debo de luchar por lo que deseo para mi vida, por los consejos de mantener los pies sobre la tierra agarrada de la mano de Dios.

Mi Hija: Ariana Morales Batz, por ser mi motivación principal para culminar esta meta.

Mis Hermanos: Amalfi López, Alejandro Batz, Sergio Batz, Jeazmin Batz, por su cariño y por estar en la buenas y en las malas apoyándome incondicionalmente.

Mis Amigos: Mencionar a cada uno sería difícil, pero, cada persona tiene un espacio especial en mi vida.

AGRADECIMIENTOS

A:

Universidad de San Carlos de Guatemala: Mi alma mater, donde me he forjado profesionalmente y a la que le debo tantas experiencias.

Escuela de Ciencias de la Comunicación: Mi unidad académica, a los docentes que impartieron esa enseñanza para mi aprendizaje y compañeros de estudio que trabajaron en equipo junto a mí.

Licda. Sandra Hernández: Por su apoyo y paciencia incondicional durante este proceso, ya que sin ella no hubiera culminado mi proyecto.

Lic. Luis Pedroza: Por la oportunidad de poder llevar a cabo mi Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura ya que con su energía me inspiraba a seguir adelante en este proceso.

Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala: Por permitirme realizar mi Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura y brindarme todo el apoyo para llevar a cabo todo el proyecto.

Licda. Tanea Rubí Ramos: Por creer en mí y por el apoyo incondicional hacia mi proyecto.

Licda. Leticia Aguilar: Por el cariño y confianza hacia mi persona.

INDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO I	
1. DIAGNÓSTICO	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivo Específicos	1
1.2. LA INSTITUCIÓN.....	1
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas	2
1.2.3. Antecedentes o Historia.....	2
1.2.4. Departamentos o Dependencias	3
1.2.5. Misión	3
1.2.6. Visión	3
1.2.7. Objetivos Institucionales	3
1.2.8. Público Objetivo.....	4
1.2.9. Organigrama	5
1.3. METODOLOGÍA	6
1.3.1. Descripción del Método	6
1.3.1.1. Metodología Cualitativa	6
1.3.1.2. Metodología Cuantitativa	7
1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección	7
1.3.2.1. Observación directa.....	7
1.3.2.2. Entrevista.....	8

1.3.2.3. Encuesta.....	8
1.3.3. Cronograma del Diagnóstico	9
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS.....	10
1.4.1. Ficha de las Entrevistas	10
1.4.2. Resultado de las Entrevistas	11
1.4.3. Tablas Comparativas, Puntos de Encuentros y Disensos entre Entrevistados.....	11
1.4.4. Gráficas, Cuadros e Interpretaciones del Resultado de las Encuestas	12
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA	15
1.5.1. Fortalezas	15
1.5.2. Oportunidades	15
1.5.3. Debilidades	15
1.5.4. Amenazas.....	15

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	16
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	16
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	16
2.2.1. Objetivo General.....	16
2.2.2. Objetivos Específicos.....	16
2.3. PUBLICO OBJETIVO.....	17
2.4. MENSAJE	18
2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES	18
2.5.1. Estrategias.....	18
2.5.2. Acciones	19

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN	22
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	22
3.1.1. Financiamiento	22
3.1.2. Presupuesto Ejecutado.....	22
3.1.3. Beneficiarios	23
3.1.4. Recursos Humanos	23
3.1.5. Áreas Geográficas de Acción	24
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	24
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	25
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	26
CONCLUSIONES.....	27
RECOMENDACIONES.....	28
GLOSARIO DE TÉRMINOS	29
BIBLIOGRAFÍA.....	33
EGRAFÍA.....	33
ANEXOS.....	34

RESUMEN

Nombre de la Institución: Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-.

Nombre del Proyecto: Estrategias para fortalecer la comunicación interna y externa en la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF- .

Objetivos del Proyecto:

General:

- Presentar un Plan de Comunicación Interno y Externo en la compra de baja cuantía y compra directa en la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala – INACIF-.

Específicos:

- Creación de correo electrónico para agilizar el traslado de información a proveedores.
- Establecer nuevos métodos de información para satisfacer las necesidades de los proveedores.
- Reforzar los canales de comunicación actuales entre los proveedores con INACIF.
- Elaboración de manual impreso para trasladar información de fechas importantes correspondientes al pago de sus facturas.

Sinopsis: El Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF- aporta gran proyección social debido a los servicios periciales forenses en Guatemala, garantizando la imparcialidad y confiabilidad de la investigación técnica científica, contribuyendo así al sistema de justicia. Es por ello que mantener un óptimo uso de la comunicación entre el personal de la Sección de Adquisiciones y sus diversos proveedores es primordial, para mantener la confiabilidad, transparencia y eficiencia en sus adquisiciones de bienes, suministros y servicios.

INTRODUCCIÓN

El presente informe busca exponer el trabajo que se realizó y los conocimientos adquiridos mediante el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL), el cual tiene por objetivo el desarrollo de un plan comunicacional aplicando los conocimientos adquiridos durante la carrera de licenciatura en ciencias de la comunicación y que estos a su vez generen crecimiento para el Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-.

El desarrollo de esta práctica profesional se ejecutó en la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa la cual tiene por objetivo la adquisición de bienes, suministros y servicios, a través de compra de baja cuantía, compra directa electrónica, contrato abierto, evento de cotización, evento de licitación, casos por excepción y compras que no se encuentran contempladas en la ley de contrataciones del estado y su reglamento.

El Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL) está comprendido en el diagnóstico previo a realizar un plan de comunicación que beneficiará al Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF- para que posteriormente éste diagnóstico pudiera ejecutarse con éxito, debido a la problemática comunicacional existente en atención a los proveedores en el procedimiento de liquidación de facturas, actualmente hay desinformación y mala comunicación que genera problemáticas en ambas partes.

Con la finalidad de evidenciar la importancia de la comunicación en nuestra era, en el establecimiento de estrategias y creando una buena imagen institucional, fortaleciendo con esto la credibilidad y confianza con los proveedores.

JUSTIFICACIÓN

El siguiente plan de comunicación es de vital importancia dentro del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-, debido a que se trata del traslado de información del procedimiento de liquidación de facturas a los proveedores, siendo esto parte esencial de la confianza y credibilidad para el INACIF, y así fortalecer de esta manera la fiabilidad y mantener buena imagen institucional. Generando con la correcta utilización de los elementos que la conforman, para tener un adecuado uso de las relaciones interpersonales, que son vitales para una institución gubernamental.

El motivo primordial de este proyecto, es buscar el beneficio del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-, debido a que se establecen nuevas formas de comunicación y estrategias que le ayudarán con eficacia para la adquisición de bienes, suministros y servicios. Esto será relevante para mantener la imagen institucional, como dando a conocer de una forma adecuada la organización interna del personal de la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa.

El proyecto tiene como finalidad el aporte de comunicación a dicha área y que de esta forma se explique a través de la práctica del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura (EPSL) y se comprueba de la misma manera que el correcto manejo de la transmisión de información de la mano con los correctos canales de comunicación se facilitará la adquisición bienes, suministros y servicio con los proveedores.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA SECCIÓN DE ADQUISICIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS FORENSES DE GUATEMALA –INACIF-.

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

- Presentar un diagnóstico comunicacional interno y externo en pago de facturas a proveedores de compra de baja cuantía y compra directa en la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF- .

1.1.2. Objetivo Específicos

- Analizar la comunicación organizacional
- Identificar los problemas comunicacionales internos y externos
- Verificar si se comprenden los canales de información
- Determinar que canal es el más adecuado para el traslado de comunicación interno y externo.

1.2. LA INSTITUCIÓN

Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-.

1.2.1. Ubicación Geográfica

Oficinas Administrativas, 13 calle 4-55 zona 1, Guatemala, Guatemala.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

El INACIF es una institución con autonomía funcional e independiente que surge como consecuencia de la necesidad de unificar y fortalecer los servicios periciales forenses en Guatemala, mediante el desarrollo científico del trabajo que realiza como institución autónoma, garantizando la imparcialidad y confiabilidad de la investigación técnica científica, contribuyendo así al sistema de justicia. Tiene como finalidad principal la prestación del servicio de investigación científica de forma independiente emitiendo dictámenes técnicos científicos que doten a la función jurisdiccional, con medios de prueba válidos y fehacientes en los procesos judiciales. Presta sus servicios a requerimiento de jueces y fiscales, INACIF no actúa de oficio.

El Consejo Directivo del INACIF está integrado por el Presidente de la Corte Suprema de Justicia, el Ministro de Gobernación, el Fiscal General de la República, el Director del Instituto de la Defensa Pública Penal, el Presidente de la Junta Directiva del Colegio de Médicos y Cirujanos de Guatemala, el Presidente de la Junta Directiva del Colegio de Químicos y Farmacéuticos de Guatemala y el Presidente del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala.

1.2.3. Antecedentes o Historia

El Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala -INACIF- es creado con el Decreto 32-2006 del Congreso de la República de Guatemala del ocho de septiembre de dos mil seis, como resultado de la necesidad de contar con medios de prueba válidos y fehacientes en los procesos judiciales. Cuenta con la cooperación de expertos y peritos en ciencias forenses que aplican los avances tecnológicos, metodológicos y científicos de la medicina legal y criminalística, como elementos esenciales en la investigación criminal y de cualquier otra naturaleza.

INACIF inicia sus funciones el día 19 de julio de 2007, y nace como institución auxiliar de la administración de justicia, con autonomía funcional, personalidad jurídica, patrimonio propio y con toda la responsabilidad en materia de peritajes técnico-científicos.

1.2.4. Departamentos o Dependencias

- a) Consejo Directivo
- b) Dirección General
- c) Departamento Técnico Científico
- d) Departamento Administrativo Financiero
- e) Departamento de Capacitación
- f) Aquellos que sean necesarios y aprobados por el Consejo Directivo.

1.2.5. Misión

Somos la Institución responsable de brindar servicios de investigación científica forense fundamentada en la ciencia y el arte, emitiendo dictámenes periciales útiles al sistema de justicia, mediante estudios médico legales y análisis técnico científicos, apegados a la objetividad y transparencia.

Fuente: <http://172.16.0.7/gac/principal.htm>

1.2.6. Visión

Ser una Institución reconocida y altamente valorada a nivel nacional e internacional, por su liderazgo en las ciencias forenses, los aportes a la investigación científica, la calidad en la gestión institucional y el respeto a la dignidad humana.

Fuente: <http://172.16.0.7/gac/principal.htm>

1.2.7. Objetivos Institucionales

Somos una institución con autonomía funcional e independiente que surge como consecuencia de la necesidad de unificar y fortalecer los servicios periciales forenses en Guatemala, mediante el desarrollo científico del trabajo que realiza como institución autónoma, garantizando la imparcialidad y confiabilidad de la investigación técnica científica, contribuyendo así al sistema de justicia.

Políticas de Calidad: El Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala -INACIF- es la entidad dedicada a prestar servicios de investigación científica de forma independiente y emitir dictámenes técnicos científicos y con el fin de lograr el

fortalecimiento institucional ha desarrollado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos de las normas ISO/IEC 17025 e ISO 9001 y la legislación vigente aplicable. Esto permite gestionar el recurso humano competente, así como recursos materiales y financieros que garanticen la calidad de los ensayos proporcionando resultados técnicamente válidos en los servicios forenses así mismo mejorar los procesos administrativos y financieros, y aumentar la satisfacción de los usuarios.

El personal del INACIF está comprometido a mejorar continuamente, a través de la implementación de las políticas y procedimientos establecidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y de este modo dar cumplimiento a la buena práctica profesional.

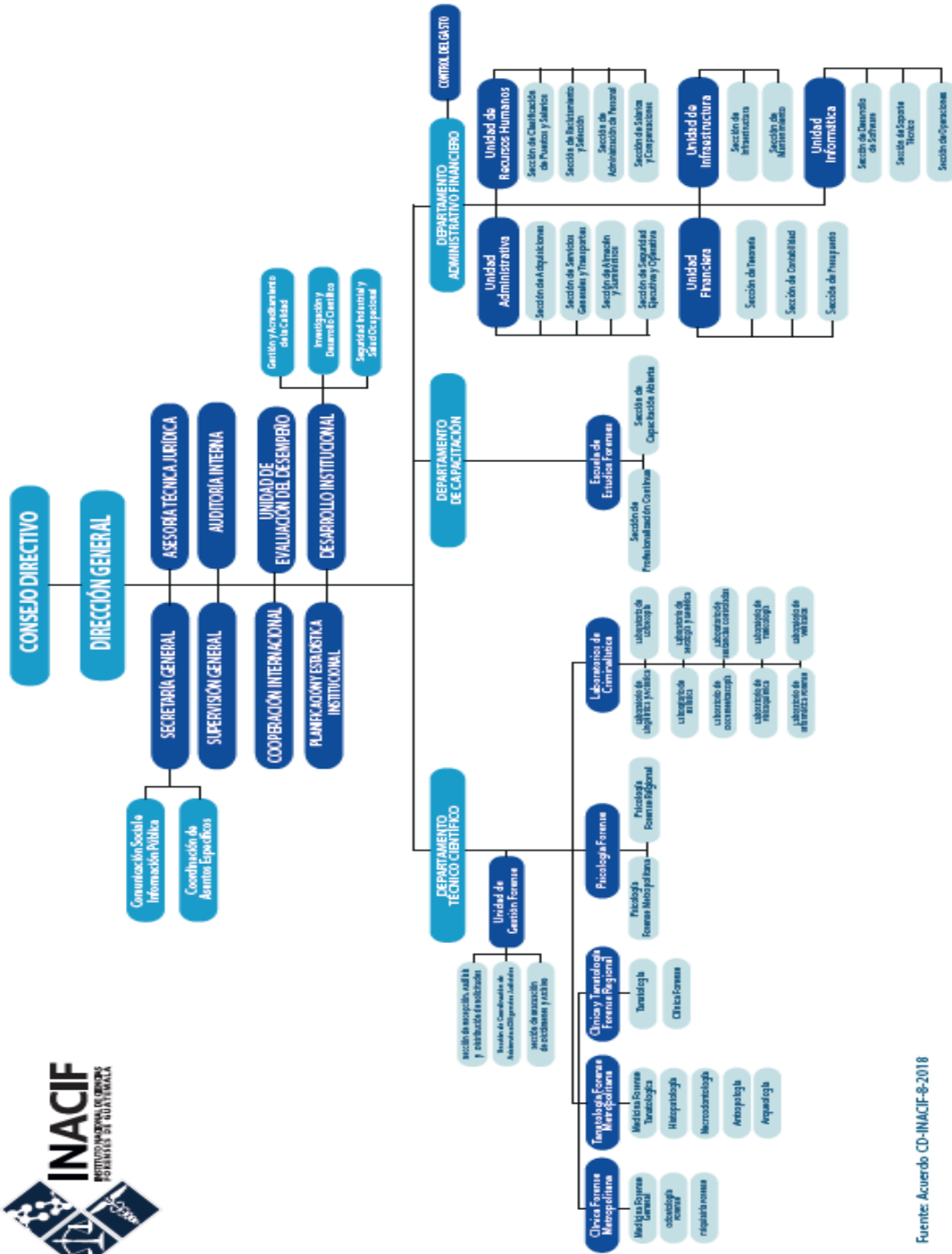
Fuente: <http://172.16.0.7/gac/principal.htm>

1.2.8. Público Objetivo

- a)** Los jueces o tribunales competentes en materia penal;
- b)** Los auxiliares y agentes fiscales del Ministerio Público;
- c)** Los jueces competentes de otras ramas de la administración de justicia;
- d)** El Instituto de la Defensa Pública Penal, la defensa técnica privada y las partes procesales en el ramo penal, por medio del Ministerio Público o el Órgano Jurisdiccional Competente
- e)** La Policía Nacional Civil en el desarrollo de investigaciones preliminares en casos urgentes, dando cuenta inmediatamente al Ministerio Público quien también deberá recibir el resultado de las mismas para dirigir la investigación correspondiente. Por ningún motivo podrá la Policía Nacional Civil, solicitar en forma directa informes o peritajes sobre evidencias obtenidas en allanamientos, aprehensiones, detenciones o secuestros judiciales; y,
- f)** Las personas o entidades a quienes se les encomiende la investigación en los procedimientos especiales de averiguación.



1.2.9. Organigrama



Fuente: Acuerdo CD-INACIF-8-2018

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 elección de la metodología del autor (Robert K. Yin, 2002) se debe a que ésta investiga un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto real, así como el estudio de vínculos entre el fenómeno y el contexto.

1.3.1. Descripción del Método

El método mixto según (Sampieri Hernández, 2006) va más allá de lo simple, recolección de datos de diferente modo sobre el mismo fenómeno, implica desde el planteamiento del problema mezclar lo inductivo y lo deductivo.

La metodología mixta según Piloña “este tipo de investigación reúne las ventajas de ambos enfoques ya que, sin perder las ventajas de cuantificar los datos, toma en cuenta los aspectos cualitativos del fenómeno. Aplica el método inductivo-deductivo” (Piloña, 2012)

La investigación mixta es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio.

Como (Piloña, 2012) “Prioriza la actividad investigativa, pone énfasis en la recolección de datos con instrumentos que faciliten el acopio, el ordenamiento, la codificación, sumarización, y el análisis estadístico de los mismo.”

1.3.1.1. Metodología Cualitativa

Al aplicar la lógica deductiva e inductiva, los datos a obtener encontraran un punto de referencia para aclarar el fenómeno de la investigación.

La metodología cualitativa es aquella empleada para abordar una investigación dentro del campo de las ciencias sociales y humanísticas. Como tal, se enfoca en todos aquellos aspectos que no pueden ser cuantificados, es decir, sus resultados no son trasladables a las matemáticas, de modo que se trata de un procedimiento más bien

interpretativo, subjetivo, en contraposición con la metodología cuantitativa. Su método de razonamiento es inductivo: va de lo particular a lo universal. En caso, se accede a los datos para su análisis e interpretación a través de la observación directa, las entrevistas o los documentos.

1.3.1.2. Metodología Cuantitativa

La metodología cuantitativa es aquella empleada por las ciencias naturales o fáticas, que se vale de datos cuantificables a los cuales accede por observación y medición. Para su análisis, procede mediante la utilización de las estadísticas, la identificación de variables y patrones constantes. Su método de razonamiento es deductivo, para lo cual trabaja con base en una muestra representativa del universo estudiado.

Por medio de la observación y valiéndose de varios elementos que esta la conforma, se tomará de referencia cada modalidad para llevar a cabo el diagnóstico comunicacional para evaluar las fallas que como institución están teniendo en cuestión de problemas de comunicación y que con el presente diagnóstico busca darle solución a dicho problema y arrojar resultados que sean de beneficio para el Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-, de la misma manera partiendo de encuestas para que sirvan como puntos clave para especificar las fallas que se han teniendo en el manejo de la información.

1.3.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección

1.3.2.1. Observación directa

(Piloña, 2012) “Observar, en investigación, significa fijar los sentidos sobre un determinado aspecto, total o parcial, de la realidad del fenómeno que se estudia y registra mental, gráfica y descriptivamente éste, para su análisis posterior.”

Es un procedimiento empírico por excelencia, el más primitivo y a la vez el más usado.

Es el método por el cual se establece una relación concreta y extensiva entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación.

1.3.2.2. Entrevista

Como medio de recolección de datos cualitativos, permite conocer la perspectiva personal de los consultados. (kavale, España).

Se hizo una entrevista al jefe de la Sección de Adquisiciones, la licenciada Tanea Rubí Ramos Castellanos para crear un panorama sobre el manejo y la continuidad que se le daban a los expedientes de pago relacionados con la institución en las modalidades de compra de baja cuantía y compra directa, posterior a esa entrevista con la licenciada, se solicitó el permiso para entrevistar a todo el personal bajo su cargo de la Sección de Adquisiciones, teniendo como resultado de las entrevistas, barreras de comunicación entre el Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF- con sus proveedores.

1.3.2.3. Encuesta

Para (Piloña, 2012) “es la técnica mediante la cual se adquiere información de un grupo o parte de la población a la que se denomina muestra.”

Técnica de recolección de datos cuantitativos mediante preguntas cerradas y abiertas. Permite determinar problemas y necesidades de la comunicación externa del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-.

Se realizaron encuestas a cuatro proveedores de la institución para obtener un dato más certero en cuanto al manejo de comunicación e información dentro y fuera de la institución.

1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

CRONOGRAMA								
ACTIVIDADES		ENERO			FEBRERO			
		SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
1	Observación directa en Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala - INACIF-							
2	Presentar un diagnóstico comunicacional interno a la jefatura de la Sección de Adquisiciones del INACIF.							
3	Solicitud de Practicas a la Jefatura de la Unidad Administrativa y Departamento Administrativo Financiero.							
SEGUNDA ETAPA CONSTRUCCIÓN DEL DIAGNÓSTICO								
1	Analizar la comunicación organizacional.							
2	Identificar los problemas comunicacionales.							
3	Verificar si se comprenden los canales de información.							
4	Determinar que medio es el más adecuado para el traslado de comunicación interno y externo.							
5	Realización de entrevistas a personal de la Sección de Adquisiciones.							
6	Realización de encuestas a proveedores.							

Fuente: <http://www.aulafacil.com/cursos/l19668/empresa/administracion/administracion-de-empresas/el-grafico-de-gantt>

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Ficha de las Entrevistas



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de ciencias de la comunicación
Ejercicio profesional Supervisado de licenciatura



Fecha: 15/02/2018

Entrevista a: Personal del la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa

Tipo de entrevista: de profundidad

Objetivo de la Entrevista: Comunicacional.

Ficha de entrevistas al personal de la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-

1. ¿Cuál es su nombre, que cargo desempeña y cuántos años laborales lleva en INACIF?
2. ¿Considera usted que actualmente existe mala comunicación entre INACIF y sus proveedores?
3. ¿Son constantes las llamadas de los proveedores solicitando información de las liquidaciones de sus facturas?
4. ¿Cuál considera que la vía más factible para que se erradique o disminuya la mala comunicación entre INACIF y los proveedores?
5. ¿Considera que es necesario establecer un mejor canal de comunicación entre INACIF y el proveedor?
6. ¿Cuál cree que sería la relación ideal entre INACIF y sus proveedores?
7. ¿Considera que con la implementación del medio de comunicación se le estaría disminuyendo los problemas de falta de información a los proveedores?

1.4.2. Resultado de las Entrevistas

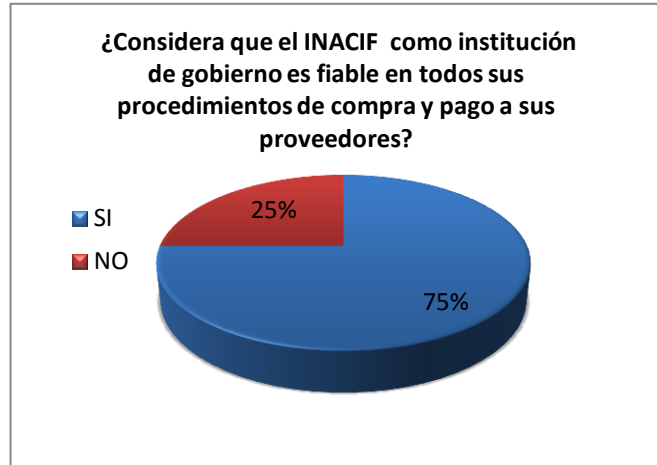
El personal de la Sección de Adquisiciones el cual fue entrevistado, solicita el apoyo y pronta respuesta para la problemática entre el Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF- y los proveedores, debido a que en la actualidad la información del pago de facturas es muy débil, porque no hay personal capacitado o nombrado para que brinde esa información y los canales existentes no son utilizados al máximo.

1.4.3. Tablas Comparativas, Puntos de Encuentros y Disensos entre Entrevistados

Entrevistados	Puntos de encuentro	Disensos
Personal de la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa del INACIF	Existe comunicación interna eficiente en la oficina de Sistema de Gestión (SIGES)	Las opiniones o la forma de trabajar de cada persona puede causar dificultades al momento de trabajar.
	Cuentan con personal altamente capacitado.	El sobrecargo de trabajo para el personal de Sistema de Gestión puede ocasionar molestias al momento de ingresar llamadas de los proveedores.
	El desempeño laboral es eficiente.	Existe desmotivación por el bajo valor al trabajo al Sistema de Gestión.

1.4.4. Gráficas, Cuadros e Interpretaciones del Resultado de las Encuestas

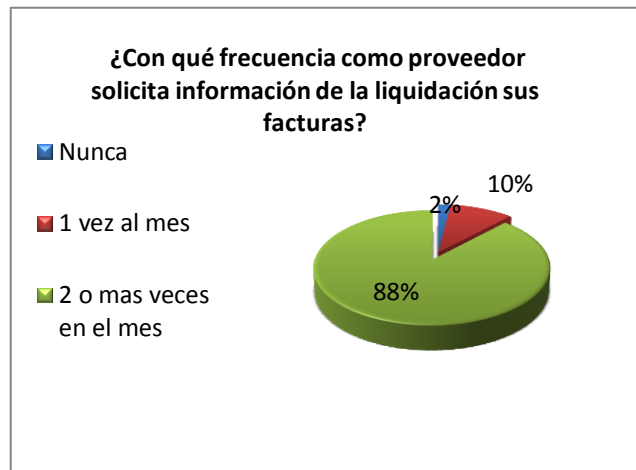
Gráfica No.1



Fuente: Zuleima Batz, Febrero 2018

Interpretación: el 75% concluyeron en que es una institución confiable, debido a no muchos confían así como el 25% concluyeron en que no confían debido a que es una institución del gobierno y algunas entidades les han quedado mal en sus pagos.

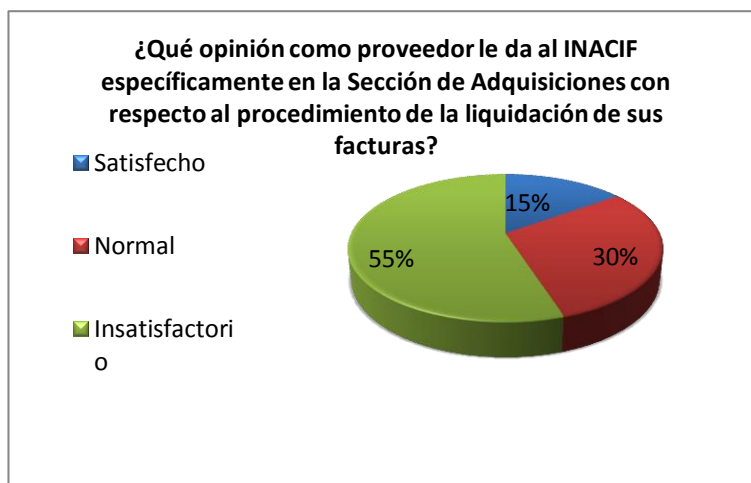
Gráfica No.2



Fuente: Zuleima Batz, Febrero 2018

Interpretación: el 88% concluyeron que llaman más de de 2 veces al mes, debido a que desconocen el procedimiento de pago a proveedores, el 10% concluyeron que llaman 1 vez al mes y el 2% concluyeron que nunca llaman al INACIF.

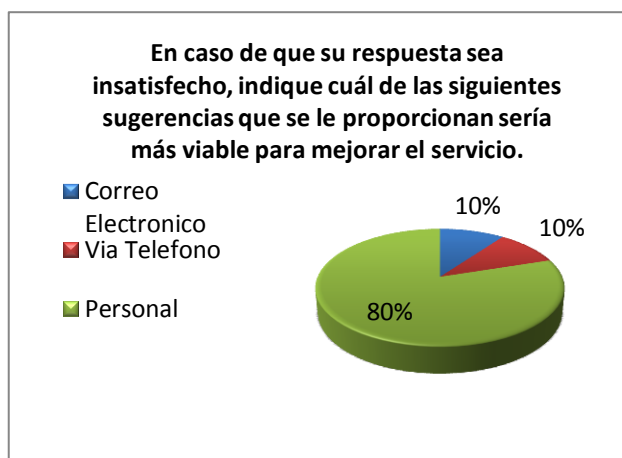
Gráfica No.3



Fuente: Zuleima Batz, Febrero 2018

Interpretación: El 55% concluyeron insatisfactorio, por desconocer el procedimiento de pago y porque al llamar no saber específicamente con quien abocarse para recibir la información solicitada. El 30% concluyeron normal, y el 15% concluyeron satisfactorio ya que han recibido la información solicitada.

Gráfica No.4



Fuente: Zuleima Batz, Febrero 2018

Interpretación: El 80% concluyeron que la mejor vía para solicitar información es vía correo electrónico, debido a que se le puede brindar una mejor información de lo que se solicita, el 10% concluyeron que es mejor vía telefónica y el 10% restante concluyeron que es mejor ir personalmente para responder a todas sus preguntas.

Gráfica No.5



Fuente: Zuleima Batz, Febrero 2018

Interpretación: El 100% concluyeron que la información no es clara debido a que no hay una persona en especial que brinde la información completa, debido a que no hay personal especialmente para brindar información de pago a proveedores.

Resultado de las Encuestas: Las encuestas muestran claramente la inconformidad de los proveedores con respecto a la mala comunicación y la poca información brindada con respecto al pago de sus facturas; así mismo es evidente que solicitan el apoyo del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF– para que se les brinde información clara y sencilla con la cual puedan saber con quién abocarse al momento de realizar llamadas a la institución.

El problema se ha venido dando desde hace varios años, por la cual es importante solucionar las barreras de comunicación entre el INACIF y sus proveedores, por tal motivo la institución está en plena disposición y colaboración para que este trabajo se lleve a cabo y con ello obtener óptimos resultados para poder tener un crecimiento tanto interno como externo, todo esto acompañado de un buen manejo de las herramientas de comunicación y una actualización constante.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN FODA

1.5.1. Fortalezas

- Fluidez en la comunicación interna.
- Institucionalmente se cuenta con página virtual y de información pública.
- Cuenta con personal idóneo que maneja a la perfección los sistemas del Ministerio de Finanzas, como el Sistema de Gestión (SIGES) y Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN).

1.5.2. Oportunidades

- Mejor aprovechamiento de los recursos existentes.
- Capacitación al personal del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala.
- Crear confianza en los proveedores hacia la institución con respecto al pago de sus facturas.

1.5.3. Debilidades

- Desconocimiento del proceso de pago.
- Los canales de comunicación institucional no incluyen información completa para el usuario final.
- Deficiencia en la comunicación organizacional.

1.5.4. Amenazas

- Por ser sector público, normalmente algunos proveedores no confían en brindarle crédito al Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala.
- La poca Credibilidad como ente de gobierno en todos los aspectos.

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

A la fecha no se evidencian proyectos para mejorar la comunicación entre el Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala y sus proveedores.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

- Presentar un Plan de Comunicación Interno y Externo en pago de facturas por compra de baja cuantía y compra directa en la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala y sus proveedores.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Creación de correo electrónico para agilizar el traslado de información del pago de facturas a proveedores.
- Establecer nuevos métodos de información para satisfacer las necesidades de los proveedores.
- Reforzar los canales de comunicación actuales entre los proveedores con INACIF.
- Elaboración de manual impreso para trasladar información de fechas importantes correspondientes al pago de sus facturas.

2.3. PUBLICO OBJETIVO

GEOGRÁFICOS	DEMOGRÁFICOS	PSICOGRÁFICOS
Ciudad de Guatemala, Guatemala.	Población de la Ciudad de Guatemala.	Clases: baja, media y alta.
	Que comprenda entre las edades: jóvenes, adultos y ancianos.	Con una personalidad de: Autonomía, dependiente, conservador, liberal, independiente, autoritario, liderazgo, seguidor y demócrata
	Sexo: Femenino y Masculino.	
	Estado Civil: Soltero, Casado convivientes, viudos, etc.	
	Grandes y pequeños empresarios.	Con estilos de vida: Realizador, apoyadores y experimentadores
	Educación: indefinido.	
	Ocupación: indefinido.	
	Religión: católico, protestante, sabático, testigos de Jehová, santos de los últimos días, judíos, ateos, etc.	
Nacionalidad: guatemalteco.		

2.4. MENSAJE

“Compromiso, Transparencia y Trabajo en Equipo”.

Debido al compromiso que tiene el personal administrativo, de la mano con especializaciones mediante capacitaciones que cada uno ha ido forjando en el camino; así como la capacidad que ha desarrollado cada uno en su ámbito de trabajo se optó por este mensaje que los representaba como equipo de trabajo que tiene una amplia experiencia en los temas que abordan dentro y fuera de la institución a beneficio de todos los proveedores del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala – INACIF-.

2.5. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

2.5.1. Estrategias

- Realizar capacitaciones para brindar información del procedimiento de pago a proveedores en compra directa y compra de baja cuantía.
- Creación de trifoliales con información del procedimiento de pago a proveedores.
- Mejorar la comunicación organizacional del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala.

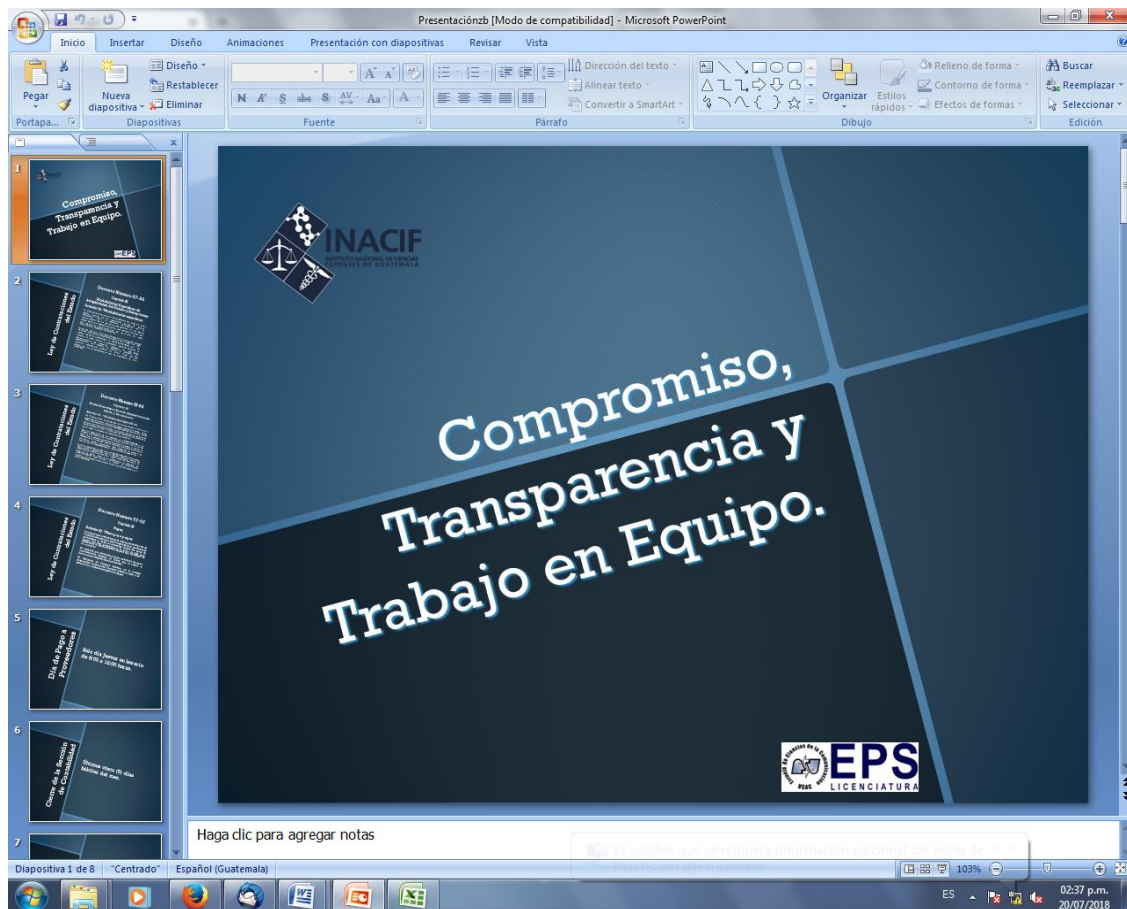
2.5.2. Acciones

ACCIÓN No.1	
¿A qué estrategia corresponde la acción?	Creación de trifoliales con información del procedimiento de pago a proveedores.
Problema	Falta de comunicación organizacional interno y externo
Producto	Creación de cartelera informativa en el lobby del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala 13 calle 4-55 zona 1.
Objetivo comunicacional	Traslado de información institucional de pago de facturas a proveedores
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Externo
Medio de difusión	Formato impreso.



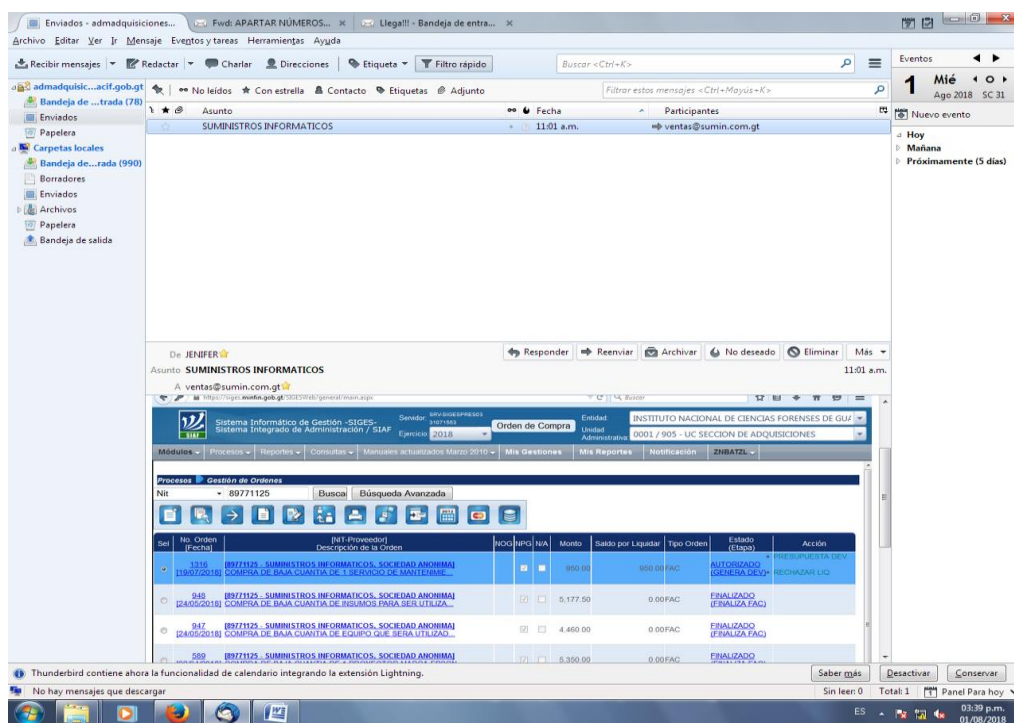
Cartelera informativa en el lobby del INACIF 13 calle. Proyecto a cargo de la Epesista Zuleima Batz.

ACCIÓN No. 2	
¿A qué estrategia corresponde la acción?	Realizar capacitaciones para brindar información del procedimiento de pago a proveedores en compra directa y compra de baja cuantía.
Problema	Falta de información de fechas importantes de cierre y de la Ley de Contrataciones del Estado.
Producto	Elaboración de material visual
Objetivo comunicacional	Incluir a la mayoría de proveedores para trasladar la información de los sistemas y procedimientos del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-.
Tipo de mensaje	Demostrativo
Público objetivo	Externo
Medio de difusión	Digital



Elaboración de presentación visual. Proyecto a cargo de la Epesista Zuleima Batz.

ACCIÓN No. 3	
¿A qué estrategia corresponde la acción?	Mejorar la comunicación organizacional del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala.
Problema	desinformación y mala comunicación
Producto	Creación de correo electrónico para agilizar el traslado de información a proveedores.
Objetivo comunicacional	Que se tenga información del proceso del Sistema de Gestión (SIGES) de cómo va el proceso de sus pagos.
Tipo de mensaje	Informativo
Público objetivo	Externo e Interno
Medio de diouisión	Digital



Se habilitó un correo electrónico para el traslado de información a los proveedores. Proyecto a cargo de la Epesista Zuleima Batz

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA SECCIÓN DE ADQUISICIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS FORENSES DE GUATEMALA –INACIF-”

3.1.1. Financiamiento

Para la elaboración de cartelera informativa, encuestas, entrevistas, trifoliales, comida y bebida el 100% de los gastos fueron absorbidos por la epesista Zuleima Nahomy Batz López.

3.1.2. Presupuesto Ejecutado

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	FINANCIAMIENTO
10	Almuerzos para convivencia de trabajadores de la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa.	Q65.00	Q650.00	EPESISTA
1	Pizarra de corcho como cartelera informativa de 60 x 80 cm.	Q195.00	Q195.00	EPESISTA
150	Impresion de trifoliales, tiro y retiro en blanco y negro papel bond tamaño carta, 80 gramos.	Q1.00	Q150.00	EPESISTA
1	Libra de café para capacitaciones a proveedores	Q54.00	Q54.00	EPESISTA
150	Impresion de encuestas, papel bond, 80 gramos, blanco y negro, hojas tamaño carta.	Q0.25	Q37.50	EPESISTA
100	Pan dulce para las capacitaciones a proveedores	Q0.33	Q33.00	EPESISTA
8	Impresion de entrevistas, papel bond, blanco y negro, hojas tamaño carta, 80 gramos.	Q0.25	Q2.00	EPESISTA
TOTAL DEL PROYECTO			Q1,121.50	

FINANCIAMIENTO	MONTO
EPESISTA	Q1,121.50
INACIF	Q0.00

3.1.3. Beneficiarios

BENEFICIARIOS	BENEFICIO
BENEFICIOS PRIMARIOS	
Estudiante del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura	Como epesista soy beneficiaria en la adquisición y puesta en práctica de mis conocimientos
BENEFICIARIOS SECUNDARIOS	
Personal del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala -INACIF-	Se le brindan las herramientas necesarias para el óptimo manejo en el traslado de la información. La Institución adquiere mayor prestigio a nivel gubernamental.

3.1.4. Recursos Humanos

PERSONAL	PUESTO	ACTIVIDAD
Licenciada Olga Leticia Aguilar de Reyes	Jefe Unidad Administrativa	Autorización para el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en la Sección de Adquisiciones
Licenciada Tanea Rubí Ramos Castellanos	Jefe Sección de Adquisiciones	Autorización para la implementación de las estrategias y acciones planteadas.
Lesly Gabriela Barrios Sagüi	Oficial	Manejo de correo electrónico oficial para atención a proveedores
Glenda Aracely Ruano	Asistente Administrativo Financiero	Manejo de correo electrónico oficial para atención a proveedores

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción

El Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura se realizó en el Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF- 5to. Nivel de la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa en el edificio ANEXO INACIF 13 calle 4-55 zona 1, ciudad de Guatemala.

Así también el plan llegó al grupo objetivo en este caso los proveedores del INACIF tomando las estrategias y acciones del traslado de información por medio de canales correctos de comunicación.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

- Estrategia: Realizar capacitaciones para brindar información del procedimiento de pago a proveedores en compra directa y compra de baja cuantía.
- Objetivo comunicacional: Informar y resolver dudas existenciales de desinformación del proceso de pagos.
- Descripción: Se realizó una presentación con información importante correspondiente al pago de proveedores, de la mano con la Jefe de la Sección de Adquisiciones. Tomando de referencia la Ley de Contrataciones del Estado.

- Estrategia: Creación de trifoliales con información del procedimiento de pago a proveedores.
- Objetivo comunicacional: Impresiones de fechas y actividades anuales de importancia.
- Descripción: Se hicieron trifoliales con el fin de que cada proveedor tenga a la mano información y fechas importantes. Estos se colocaron en el Lobby y en la Sección de Almacén y Suministros (2do. Nivel) del INACIF 13 calle.

- Estrategia: Mejorar la comunicación organizacional del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala.
- Objetivo comunicacional: Mejorar el ambiente laboral, para los trabajos en equipo que son esenciales en la institución.
- Descripción: Con la Jefe de la Sección de Adquisiciones se realizó una pequeña convivencia junto con su personal a cargo.

3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA														
		MAYO					JUNIO				JULIO			
ACTIVIDADES		1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
QUINTA ETAPA PRÁCTICA SUPERVISADA														
1	Se elaboraron todos los materiales para el inicio de las mejoras comunicacionales internas y externas													
2	Impresión de materiales para el traslado de información													
3	Producción de material visual para las capacitaciones													
SEXTA ETAPA ENTREGA DE INFORME FINAL														
1	Ejecución de las estrategias comunicacionales internas y externas													
2	Se documentó por escrito y con fotografías todo lo realizado en el período de práctica realizadas en el INACIF													
3	Entrega del informe final													

Fuente: <http://www.aulafacil.com/cursos/19668/empresa/administracion/administracion-de-empresas/el-grafico-de-gantt>

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
<p>Trifoliar</p> <p>Objetivo: desarrollar una herramienta y un recurso de comunicación que facilite y amplíe al usuario una mejor información acerca de los procedimientos de pago a proveedores</p>	<p>Aproximadamente más de 70 proveedores recibieron el documento personalmente entre la Sección de Almacén y Suministros y el Lobby del ANEXO INACIF 13 calle 4-55 zona 1, y más de 100 proveedores recibieron el documento vía correo electrónico.</p>	<p>El jefe de la Unidad Administrativa y Jefe de la Sección de Adquisiciones estuvieron de acuerdo en todo momento de la información que se iba a colocar en el trifoliar. Los Proveedores se sintieron satisfechos al leer toda esta información por lo que se podría decir que les pareció excelente este método de comunicación.</p>
<p>Cartelera Informativa</p> <p>Objetivo: Informar a los proveedores del INACIF los hechos o datos de importancia que correspondía al pago de sus facturas.</p>	<p>Son aproximadamente 150 proveedores que visitan al INACIF durante el mes.</p>	<p>El jefe de la Unidad Administrativa y Jefe de la Sección de Adquisiciones han estado participativos en la publicación de material a colocar en la cartelera informativa.</p>
<p>Correo Electrónico</p> <p>Objetivo: Para mantener una buena comunicación interpersonal entre el INACIF y sus proveedores.</p>	<p>Socialización a través de correo electrónico a aproximadamente 40 proveedores, lo que les ha facilitado en la realización de alguna consulta o trámite en la institución. Se podría decir que del 100% de proveedores el 90% han quedado satisfechos.</p>	<p>Los proveedores que utilizan esta forma de comunicación han realizado consultas para el pago de sus facturas, lo que hasta el momento han recibido respuestas aligeras quedando satisfechos y confiados.</p>
<p>Capacitaciones</p> <p>Objetivo: Informar a los proveedores del INACIF los hechos o datos de importancia que correspondía al pago de sus facturas.</p>	<p>Traslado de información a 40 proveedores de la Ley de Contrataciones del Estado.</p>	<p>Los que asistieron a las capacitaciones tuvieron a bien de conocer las Fechas y horarios importantes de pago de facturas a proveedores del INACIF. Dar a conocer el nuevo correo electrónico para la interacción del personal de INACIF con proveedores</p>

CONCLUSIONES

Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima laboral.

La importancia reside en proyectar, promover y reforzar la imagen de la institución, saber a quienes se dirigen y mantener comunicación eficaz tanto interna como externa. Es importante tener en cuenta como los perciben y como quieren que los perciban y todo esto de la mano con la implementación de las nuevas estrategias que fueron elaboradas para que la institución.

Para lograr un crecimiento constante como institución es importante la incidencia en la comunicación.

RECOMENDACIONES

Fomentar la actualización en herramientas tecnológicas, esto hace a que los proveedores del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF- tengan un mejor acercamiento con la institución.

Incentivar a los proveedores del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala -INACIF- a utilizar los canales de información implementados para una mejor confiabilidad.

El Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala -INACIF- mantendrá la comunicación interna entre el personal para una mejor organización, y de esta manera lograr

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Amenazas: Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

Área Geográfica: Espacio en que se produce determinado fenómeno o que se distingue por ciertos caracteres geográficos, botánicos, zoológicos, económicos, etc.

Beneficiario: (Persona, cosa) que obtiene provecho de determinada cosa.

Cartelera Informativa: Se utiliza para denominar a aquellas estructuras colgantes que se ubican normalmente en paredes o en espacios visibles en las cuales se colocan avisos, notificaciones, fechas y diferente información importante para que la gente interesada pueda acceder a ella y estar al tanto de los datos.

Comunicación: Un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *comunicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

Comunicación Interpersonal: Relación de intercambio por medio de la cual dos o más personas comparten su percepción de la realidad con la finalidad de influir en el estado de las cosas. No siempre es un proceso por el cual, el ser interactúa con otros, para transmitir, información, dudas y emociones.

Correo Electrónico: Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Debilidades: Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Diagnóstico: El diagnóstico (del griego diagnostikós, a su vez del prefijo día-, a través”, y gnosis, “conocimiento” o “apto para conocer”) alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

Diagnóstico Comunicacional: Es un proceso de cambio que inicia en el reconocimiento de la situación actual de una empresa o institución, de los distintos grupos que la conforman, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de la empresa o institución.

Encuesta: Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Ejecución: El concepto de ejecución significa que hay una acción final que lleva a término algo, por lo que previamente hay una planificación anterior.

EPSL: Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura.

Estrategia: Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.-

Financiamiento: Conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinará a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio.

Fortalezas: Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

INACIF: Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala

Incidencia: Influencia que determina cosa en un asunto o efecto que causa en él.

Indicador Cualitativo: El complementario de los indicadores cualitativos se encuentran en los cuantitativos, que como su nombre bien indica se refiere a los que tienen en cuenta tanto el tiempo como la cantidad. Estos indicadores se pueden utilizar con la intención de medir el nivel de productividad de distintas áreas del negocio.

Indicador Cuantitativo: Se definen como medidas de cantidad.

Metodología: Es un vocablo generado a partir de tres palabras de origen griego: metá (“más allá”), odós (“camino”) y logos (“estudio”). El concepto hace referencia al plan de investigación que permite cumplir ciertos objetivos en el marco de una ciencia.

Observación directa: Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventaja competitiva.

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 que cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

Plan de Comunicación: El plan de comunicación contiene las pautas de la estrategia de comunicación de una empresa u organización.

Proyecto: El conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. Estas actividades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada.

Recursos Humanos: En una empresa están compuestos por las capacidades, conocimientos y destrezas que pueden aportar cada trabajador y que pueden desarrollarse de modo individual o como parte de un equipo de trabajo.

Trifoliar: Es un folleto gráfico en el que se publica información acerca de una empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Piloña, G. (2012). Guía Práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo. Guatemala: gpeditores .
- Sampieri Hernández, R. (2006). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México : McGraw-Hill Interamericana.
- Ugarte, J.C. *Cuantitativa, Metodología Investigación*. Lima, Perú: Universidad César Valle Viejo

EGRAFÍA

- Carvaja, L. (18 de 1 de 2013). <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>. Obtenido de <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Diccionario de la Real Academia Española Disponible en: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>. <https://definición.org/diccionario/219>
- Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-: <http://www.inacif.gob.gt/index.php/18-indice-acceso-informacion-publica>
- Ministerio de Finanzas Públicas: <https://siges.minfin.gob.gt/SIGESWeb/login/frmLogin.aspx>
- Plantillas del Diagrama de Gantt : <https://es.smartsheet.com/blog/donde-puede-encontrar-las-mejores-plantillas-del-diagrama-de-gantt>

ANEXOS

TRANSCRIPCIÓN COMPLETA DE LA ENCUESTAS



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de ciencias de la comunicación
Ejercicio profesional Supervisado de licenciatura



Fecha: 15/02/2018

Entrevista a: Personal del la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa

Tipo de entrevista: de profundidad

Objetivo de la Entrevista: Comunicacional.

Ficha de entrevistas al personal de la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa
del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-

1. ¿Cuál es su nombre, que cargo desempeña y cuántos años laborales lleva en INACIF?

Josué Gregorio Canastuj Santos, 6 años.

2. ¿Considera usted que actualmente existe mala comunicación entre INACIF y sus proveedores?

Sí.

3. ¿Son constantes las llamadas de los proveedores solicitando información de las liquidaciones de sus facturas?

En mi caso, que me encuentro en Sistema de Gestión (SIGES) de la Sección de Adquisiciones, puedo decir que si son muy constantes las llamadas, aproximadamente de 3 a 5 llamadas diarias.

4. ¿Cuál considera que la vía más factible para que se erradique o disminuya la mala comunicación entre INACIF y los proveedores?

Contratando nuevo personal para atención a proveedores y la utilización del correo electrónico.

5. ¿Considera que es necesario establecer un mejor canal de comunicación entre INACIF y el proveedor?

Sí.

6. ¿Cuál cree que sería la relación ideal entre INACIF y sus proveedores?

Que los proveedores confíen en la Institución y que tengan en mente que tenemos 30 días hábiles para pagarles.

7. ¿Considera que con la implementación del medio de comunicación se le estaría disminuyendo los problemas de falta de información a los proveedores?

Sí.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de ciencias de la comunicación
Ejercicio profesional Supervisado de licenciatura



Fecha: 15/02/2018

Entrevista a: Personal del la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa

Tipo de entrevista: de profundidad

Objetivo de la Entrevista: Comunicacional.

Ficha de entrevistas al personal de la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa
del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-

1. ¿Cuál es su nombre, que cargo desempeña y cuántos años laborales lleva en INACIF?

Gustavo Adolfo Escalante López, 10 años.

2. ¿Considera usted que actualmente existe mala comunicación entre INACIF y sus proveedores?

Sí, debido a la desinformación de la Ley de Contrataciones del Estado a la cual nos regimos.

3. ¿Son constantes las llamadas de los proveedores solicitando información de las liquidaciones de sus facturas?

Sí.

4. ¿Cuál considera que la vía más factible para que se erradique o disminuya la mala comunicación entre INACIF y los proveedores?

Correo Electrónico, porque por esta misma vía es que se cotizan las compras de baja cuantía.

5. ¿Considera que es necesario establecer un mejor canal de comunicación entre INACIF y el proveedor?

Si.

6. ¿Cuál cree que sería la relación ideal entre INACIF y sus proveedores?

Considero que no existe una mala relación, porque se ha tratado la manera de pagarles puntualmente, lo que si es que ellos desconocen el proceso de pagos.

7. ¿Considera que con la implementación del medio de comunicación se le estaría disminuyendo los problemas de falta de información a los proveedores?

Hasta el momento desconozco si habrá algún medio de comunicación de traslado de información a los proveedores.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de ciencias de la comunicación



Ejercicio profesional Supervisado de licenciatura

Fecha: 15/02/2018

Entrevista a: Personal del la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa

Tipo de entrevista: de profundidad

Objetivo de la Entrevista: Comunicacional.

Ficha de entrevistas al personal de la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-

1. ¿Cuál es su nombre, que cargo desempeña y cuántos años laborales lleva en INACIF?

Tanea Rubí Ramos Castellanos, 8 años.

2. ¿Considera usted que actualmente existe mala comunicación entre INACIF y sus proveedores?

Considero que el INACIF es buena paga, por lo que la mala comunicación existente es por la carencia de tiempo para el traslado de información a los proveedores por el pago de su factura.

3. ¿Son constantes las llamadas de los proveedores solicitando información de las liquidaciones de sus facturas?

Normalmente se reciben de 2 a 3 llamadas diarias.

4. ¿Cuál considera que la vía más factible para que se erradique o disminuya la mala comunicación entre INACIF y los proveedores?

Es más fácil mantener comunicación vía correo electrónico porque en él se pueden incluir imágenes del proceso de pago, que por la vía telefónica.

5. ¿Considera que es necesario establecer un mejor canal de comunicación entre INACIF y el proveedor?

Con la ayuda de la epesista, considero que ella mejorará la comunicación, relación y el traslado de información del pago a proveedores.

6. ¿Cuál cree que sería la relación ideal entre INACIF y sus proveedores?

Que ellos confíen en la Institución, debido a que por ser ente público muchos proveedores no dan crédito y desconfían en el pago. De esta forma habría una mejor relación debido a la confianza.

7. ¿Considera que con la implementación del medio de comunicación se le estaría disminuyendo los problemas de falta de información a los proveedores?

Sí lo considero.

MODELO DE LA ENCUESTA



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



Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Ficha de Encuesta a los Proveedores del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-

Sírvase a responder las siguientes preguntas marcando con una X en la palabra que sea necesario y argumentar donde se le indique.

1. ¿Considera que el INACIF como institución de gobierno es fiable en todos sus procedimientos de compra y pago a sus proveedores?
 - a. Si
 - b. No

2. ¿Con qué frecuencia como proveedor solicita información de la liquidación sus facturas?
 - a. Nunca
 - b. 1 vez al mes
 - c. 2 o más veces en el mes

3. ¿Qué opinión como proveedor le da al INACIF específicamente en la Sección de Adquisiciones con respecto al procedimiento de la liquidación de sus facturas?
 - a. Satisfecho
 - b. Normal
 - c. Insatisfecho

¿Por qué?

4. En caso de que su respuesta sea insatisfecho, indique cuál de las siguientes sugerencias que se le proporcionan sería más viable para mejorar el servicio.
 - a. Correo Electrónico
 - b. Vía Teléfono
 - c. Personal

5. ¿Considera que la información que solicita como proveedor al INACIF respecto a la liquidación de sus facturas es clara y sencilla?
 - a. Si
 - b. No

FOTOGRAFÍAS

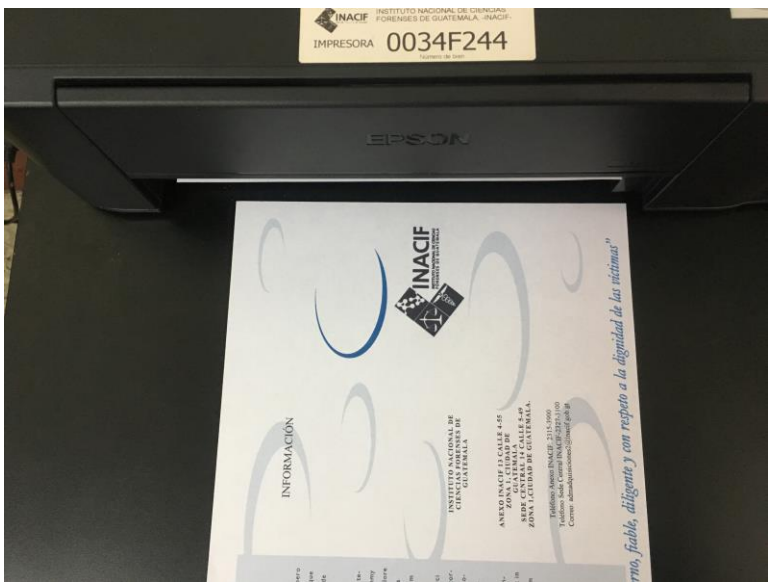
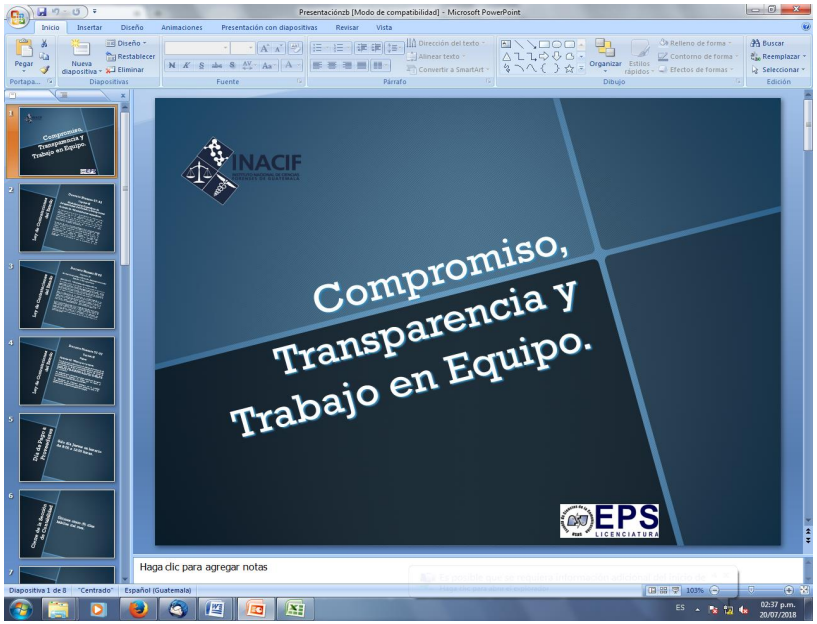


Se realizó un almuerzo para mejorar la comunicación organizacional de la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa del Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF-, este con el fin de mejorar la comunicación interna y dar inicio al proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura. Proyecto a cargo de la Epesista Zuleima Batz.

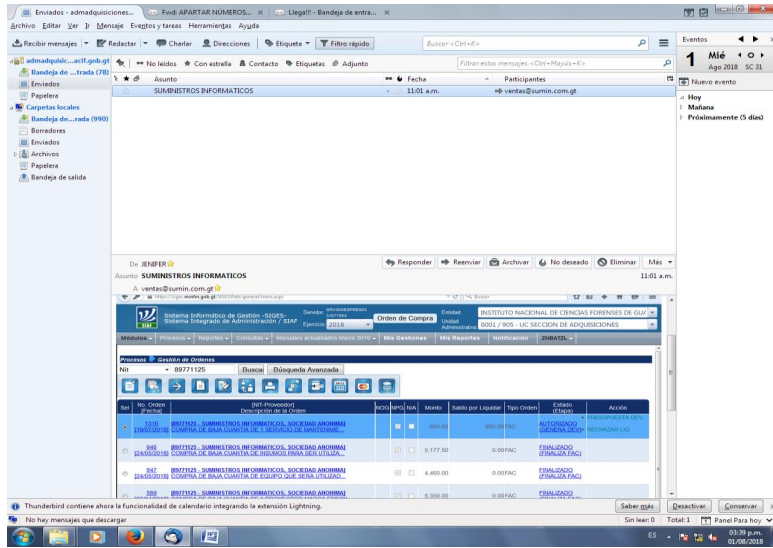


Traslado de fichas de entrevistas al personal de la Sección de Adquisiciones de la Unidad Administrativa el día 15 de febrero del año 2018.

Proyecto a cargo de la Epesista Zuleima Batz.



Material realizado y utilizado para el traslado de información y buena comunicació del pago de facturas a proveedores.
Proyecto a cargo de la Epesista Zuleima Batz.



Material realizado y utilizado para el traslado de información del pago de facturas a proveedores.

Proyecto a cargo de la Epesista Zuleima Batz.



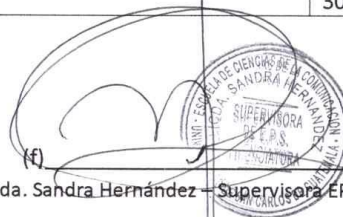
Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Zuleima Nahomy Batz López
No. Carné y DPI: 201016498/ 2183 38309 0718
Jefe o Encargado (a): Licda. Tanea Rubí Ramos Castellanos
Institución o Empresa: Instituto Nacional de Ciencias Forenses de Guatemala –INACIF–
Supervisora de EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 28 / Al:31	Mayo	5	5	5	8	8	X	31hrs.
2	Del: 04 / Al: 08	Junio	5	5	5	8	8	X	31hrs.
3	Del: 11 / Al: 15	Junio	5	5	5	8	8	X	31hrs.
4	Del: 18 / Al: 22	Junio	5	5	5	8	8	X	31hrs.
5	Del: 25 / Al: 29	Junio	5	5	5	8	8	X	31hrs.
6	Del: 02 / Al: 06	Julio	5	5	5	8	8	X	31hrs.
7	Del: 09 / Al: 13	Julio	5	5	8	8	8	X	34hrs.
8	Del: 16 / Al: 20	Julio	8	8	8	8	8	X	40hrs.
9	Del: 23 / Al: 27	Julio	X	X	8	8	8	X	24hrs.
10	Del: 30 / Al: 31	Julio	8	8	X	X	X	X	16hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.



(f)
 Licda. Tanea Rubí Ramos Castellanos
 Jefe de Sección de Adquisiciones



(f)
 Licda. Sandra Hernández – Supervisora EPSL