

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



**“Estrategias para fortalecer la comunicación interna en
Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de
Guatemala”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo Por:

José Ariel Franco Calderón

201020591

Asesora: Licenciada Sandra Hernández

Previo a portar el título de:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trujillo

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Michael González Batres

Secretaria

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

Guatemala, 09 de agosto 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: **José Ariel Franco Calderón** con número de **carné: 201020591 y CUI: 1798283980101**; el estudiante(a) 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 el "**Área de Comunicación, Divulgación y Vinculación de la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala**" cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **14 de mayo** al **18 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "**Estrategias para fortalecer la comunicación interna en Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala**" entregando el material respectivo, debidamente recibido por Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del 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 nuestra institución, Biblioteca Central.

Atentamente,



Lic. Belizario Reynoso

Profesional de Comunicación, Divulgación y Vinculación de Biblioteca Central





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

Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante
José Ariel Franco Calderón
Carné: 201020591
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

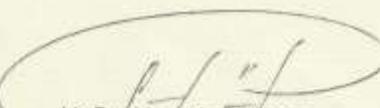
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA EN BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, 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"


Licda. Sandra Hernández
Supervisora EPS de Licenciatura




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



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

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

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

DEDICATORIA

A DIOS

Por brindarme la sabiduría y la fortaleza en esta etapa tan importante en mi vida y ser un guía en mí camino.

A MI PADRE

Julio Franco, por tu cariño, amor y sus consejos que me han servido de mucho a lo largo de mi vida y por siempre creer en mí. Te quiero viejo.

A MI MADRE

Gladys Calderón, por tu amor, cariño y comprensión, siempre has estado ahí en cada logro de mi vida, ahora sí lo puedo decir: lo logré viejita.

A MIS HERMANAS

Azucena y Julissa, por estar ahí siempre dándome ánimos, por su amor incondicional, y sus palabras de aliento que me sirvieron de mucho para lograr este trabajo, gracias.

A MI ABUELA

Gudelia García, por tu amor abuelita, por tus consejos y tus palabras siempre me han servido de apoyo.

A MIS TIOS

Franco y Calderón, por su cariño incondicional y por siempre darme ánimos de seguir adelante ya que siempre me lo han demostrado al largo de los años.

A MI PRIMOS

Por su cariño y especialmente a Josué Ramos que lo considero mi hermano, por su cariño sincero y su apoyo incondicional que me ha demostrado.

A MIS AMIGOS

Por su amistad y palabras de ánimo para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, donde me logré formar como profesional, orgulloso de ser un san carlista más.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LAS COMUNICACIÓN**, y a todos los docentes compartieron su conocimiento con mi persona.

Al **MSC. SERGIO MORATAYA**, por brindarme un espacio para desarrollarme como profesional en la querida ECC.

Al **Lic. LUIS PEDROZA**, agradecimiento por su apoyo oportuno en la realización de este proyecto.

Al **M.A. LUIS PEDRO VILLATORO**, por su amistad y apoyo en la realización de este proyecto, mi más sincera gratitud.

Al **Lic. BELIZARIO REYNOSO**, por su amistad y sus consejos mientras estuve realizando mi EPS en Biblioteca Central. Gracias por su apoyo.

A la **Licda. SANDRA HERNÁNDEZ**, por haber sido una excelente supervisora por acompañarme y guiarme en el proceso, mi más sincero cariño y respeto.

A **TODO EL PERSONAL DE BIBLIOTECA CENTRAL**, por su apoyo en la realización de mi proyecto, por su confianza y amistad sincera.

Índice

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN	III
CAPÍTULO 1.....	1
1. DIAGNÓSTICO.....	1
1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	1
1.1.1. Objetivo General	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. INSTITUCIÓN	1
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2. Antecedentes E Historia.....	1
1.2.3. Departamentos O Dependencias	3
1.2.4. Misión.....	3
1.2.5. Visión	4
1.2.6. Objetivos	4
1.2.7. Público Objetivo	4
1.2.8. Organigrama	5
1.3. METODOLOGÍA.....	6
1.3.1. Descripción Del Método	6
1.3.2. Técnicas E Instrumentos De Recolección.....	7
1.3.3. Cronograma Del Diagnóstico	11
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	12
1.4.1. Ficha De Las Entrevistas:	12
1.4.2. Resultados De Las Entrevistas	13
1.4.3. Tabla Comparativa, Puntos De Encuentro Y Disensos Entre Entrevistados.	14
1.4.4. Gráficas, Cuadros E Interpretaciones Del Resultado De Las Encuestas.....	15
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	20
1.5.1. Fortalezas	20
1.5.2. Oportunidades.....	20
1.5.3. Debilidades	20
1.5.4. Amenazas	20

CAPÍTULO II.....	21
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	21
2.1. ANTECEDENTES	21
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	21
2.2.1. Objetivo General	21
2.2.2. Objetivos Específicos.....	21
2.3. Público Objetivo	22
2.4. Mensaje.....	23
2.5. Estrategias y acciones	23
CAPÍTULO III.....	32
3. INFORME DE EJECUCIÓN	32
3.1 PROYECTO DESARROLLADO.....	32
3.1.1. Financiamiento.....	32
3.1.2. Presupuesto Ejecutado	32
3.1.3. Beneficiarios	33
3.1.4. Recursos Humanos.....	33
3.1.5. Áreas Geográficas De Acción	34
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS	34
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	38
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	39
CONCLUSIONES.....	40
RECOMENDACIONES	41
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	45
E GRAFÍAS	46
ANEXOS.....	47
• Transcripción completa de las entrevistas.....	47
• Modelo de la entrevista.....	55
• Modelo de la encuesta.....	56
• Vaciado de las encuestas.....	57
• Fotografías.....	60
• Ficha de horas de la práctica supervisada.....	62

Resumen

Nombre de la institución:

Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Nombre del proyecto:

“Estrategias para fortalecer la comunicación interna en Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.”

Objetivos del proyecto

General:

Presentar un plan de comunicación interna en Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Específicos:

- Realizar talleres de comunicación organizacional a los trabajadores de Biblioteca Central.
- Mejorar el clima laboral y el trabajo en equipo dentro de la institución.
- Elaboración de material audiovisual para reforzar la imagen de Biblioteca Central.

Sinopsis:

Las estrategias de comunicación interna dentro de una institución son la base de las buenas relaciones interpersonales. Por ello surge la realización de un plan de comunicación el cual conlleva la realización de talleres que refuerzan el trabajo en equipo, el clima laboral y la imagen institucional, esta última mediante la creación de material audiovisual. Todo lo anterior, con la finalidad de optimizar y mejorar el rendimiento laboral y la atención al usuario.

Introducción

La comunicación interna es una estrategia clave, ya que el uso de la información que se transmite a los empleados promueve de mejor manera los valores que posee la institución, creando fidelidad con sentido de pertenencia.

La comunicación debe circular de forma dinámica en donde se involucre a todos los integrantes de una organización, el talento humano es el motor que mueve y produce resultados positivos, habiendo colaboradores motivados e integrados.

El informe de EPS de Licenciatura permite conocer la comunicación interna que utiliza Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a su vez muestra estrategias organizacionales que involucran al trabajador para fortalecer la comunicación interna e imagen de la institución.

Por lo que es necesario mantener la comunicación interna de manera eficiente con profesionalismo y un clima laboral óptimo para obtener resultados satisfactorios en todas las áreas de trabajo.

Justificación

El proyecto “Estrategias para fortalecer la comunicación interna en Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala” se desarrolló para fortalecer la comunicación interna de la institución, con el objetivo de reforzar el clima laboral con sentido de pertenencia por parte de los trabajadores de Biblioteca Central, motivarlos e involucrarlos en las actividades de equipo.

La elaboración de material audiovisual dará a conocer los servicios que la institución presta, resaltando la imagen que posee ante los estudiantes y profesionales que visitan el lugar.

En este proyecto fue pertinente la colaboración y participación de la mayoría de trabajadores logrando una efectiva interacción con óptimos resultados en la comunicación interna beneficiando al desarrollo de la Biblioteca Central.

Capítulo 1

1. Diagnóstico

Diagnóstico comunicacional interno en la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.1. Objetivos de diagnóstico

1.1.1. Objetivo General:

- Presentar un diagnóstico de comunicación interna en la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.1.2. Objetivos específicos:

- Determinar los canales de comunicación interna.
- Analizar las redes sociales, Facebook, YouTube y correo directo que posee la institución.
- Observar la comunicación organizacional.

1.2. Institución

Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala

1.2.1. Ubicación Geográfica

Edificio Recursos Educativos, Ciudad Universitaria Zona 12, Guatemala C.A.

1.2.2. Antecedentes e historia

La Biblioteca se inició en el año 1967 con las colecciones de la biblioteca de estudios generales y las de Biblioteca Central propiamente dicha, con 2,368 volúmenes aproximadamente.

Para el diseño y construcción del edificio, se obtuvo el financiamiento de la Agencia Internacional de Desarrollo - AID -, de la Embajada de los Estados Unidos en Guatemala; dicho diseño vanguardista fue premiado por la UNESCO.

En 1974 se inaugura el Edificio de Recursos Educativos, diseñado y construido para la Biblioteca Central, así también para centralizar las colecciones de todas las bibliotecas especializadas de las Unidades Académicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. En agosto de ese mismo año, se integraron a Biblioteca Central las colecciones de las unidades académicas, siguientes: Ciencias Económicas, Humanidades, Ciencias Jurídicas y Sociales, Medicina, Odontología, Arquitectura y Agronomía.

El Licenciado Gonzalo Dardón Córdova es el primer director de Biblioteca Central y un decidido impulsor y pionero de la bibliotecología en Guatemala.

El Consejo Superior Universitario en Acta No. 43-79, de noviembre de 1979, ordenó descentralizar las colecciones y que volvieran las bibliotecas especializadas a cada Unidad Académica, por lo cual el acervo bibliográfico de la Biblioteca Central es multidisciplinario para los dos primeros años de todas las carreras que se imparten en la Universidad.

En el año 1984 se dieron los primeros pasos para la automatización de la Biblioteca, con equipo y software donados por la Embajada de los Estados Unidos de América a las bibliotecas universitarias del país, siendo pioneras en la automatización en Guatemala.

En 1993 se inició de lleno el proyecto de modernización de la Biblioteca, con la automatización, implementación y creación de nuevos servicios y secciones, con el fin de prestar un servicio bibliotecario más ágil y eficiente; ofreciendo a la comunidad universitaria y público en general: bases de datos a texto completo, bases de datos de la Biblioteca, intranet, préstamo y devolución automatizado de materiales bibliográficos, multimedia, catálogos- electrónicos y manuales históricos. En este mismo año se inicia el servicio de audiovisuales con material actualizado y dos salas, actualmente se cuenta con cuatro, equipadas todas con mobiliario y equipo audiovisual para apoyar el proceso enseñanza aprendizaje.

Así mismo, se reestructuró la Hemeroteca, se creó el Archivo Vertical, el cual está conformado con recortes de artículos de publicaciones periódicas nacionales e

internacionales con temas de economía, problemas sociales, política, arte, literatura, entre otros.

En el año 2001 se recibió una valiosa donación de equipo de computación del canta-autor guatemalteco Ricardo Arjona, así mismo, en el año 2002, se implementa con este equipo el Laboratorio de Computación “Ricardo Arjona”, en el que se imparten cursos de computación: Windows, Word, Excel, Internet, Power Point, diseños de páginas web entre otros. Asimismo se arrenda a otras unidades académicas de la Universidad y otros sectores.

En el año 2004 se inauguró la Biblioteca de la Paz “Periodista Irma Flaquer”, su fondo lo constituyen revistas, libros, videos, recortes y folletos con información sobre el proceso de paz en Guatemala, donados por la Misión de Verificación de Naciones Unidas en Guatemala -MINUGUA-.

1.2.3. Departamentos o dependencias

- Jefatura
- Coordinación de servicios al usuario
- Coordinación Servicios Especiales
- Coordinación Procesos Técnicos
- Área de Informática
- Departamento de Comunicación y Vinculación

1.2.4. Misión

Coadyuvar a la formación, actualización y especialización de profesionales, estudiantes y usuarios externos, mediante la prestación de servicios de calidad y eficiencia, brindando recursos y materiales impresos, audiovisuales y digitales que promuevan la investigación científica y contribuyan al desarrollo de la Universidad y del país, mediante el cumplimiento de sus fines: docencia, investigación, extensión y servicio.

1.2.5. Visión

Constituirse como el Centro líder de información de la Universidad, con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, establecer redes de vínculo entre las unidades de información a nivel regional y mundial, para el almacenamiento, recuperación y difusión de la información. Implementar políticas y desarrollar planes estratégicos que coadyuven al desarrollo de las colecciones cumpliendo con los estándares regionales e internacionales. Administrar y reinvertir en forma eficiente y eficaz los recursos que genera la Biblioteca.

1.2.6. Objetivos

A) Constituir un fondo bibliográfico de acuerdo a las necesidades de investigación, docencia, extensión y servicio.

B) Fomentar la difusión de la cultura en sus diferentes manifestaciones.

C) Preservar y difundir la producción bibliográfica nacional y universitaria de escritores guatemaltecos y extranjeros, que escriban sobre nuestro país.

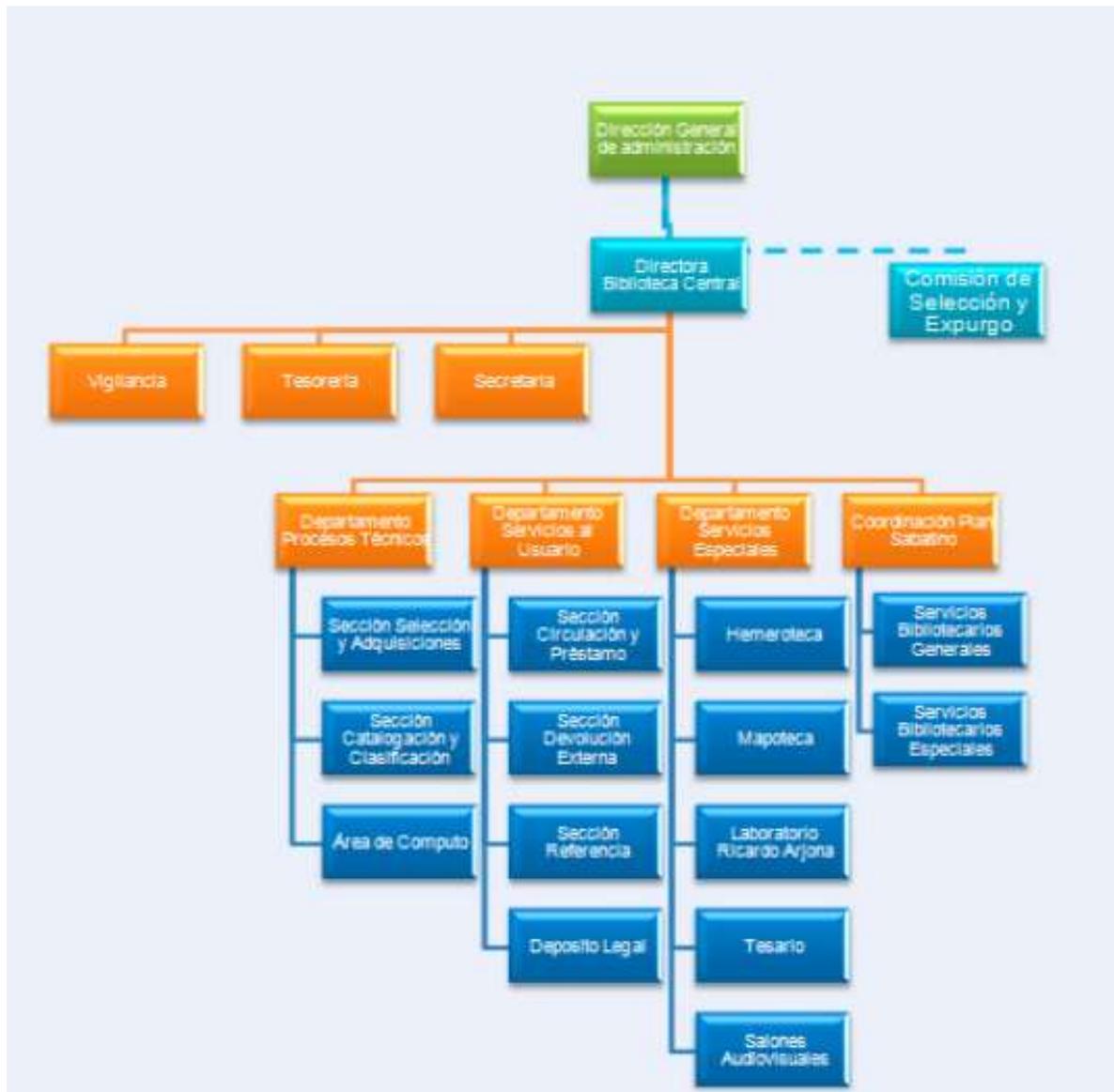
D) Preservar y difundir la producción literaria y científica de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

E) Difundir a la comunidad universitaria la información contenida en soportes impresos, electrónicos, digitales, audiovisuales y otros.

1.2.7. Público Objetivo

Estudiantes, profesionales y personas externas, que desean usar el servicio de la Biblioteca para con el fin de cumplir sus objetivos ya sea de docencia, investigación o servicio.

1.2.8. Organigrama



Fuente: <http://biblioteca.usac.edu.gt/biblioteca2/QuienesSomos.html>

1.3. Metodología

La metodología “es un conjunto de métodos de investigación que se utilizan en la investigación científica.” (Razo, 2011)

La metodología son pasos lógicos que se deben seguir para llevar a cabo una investigación.

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 la lógica inductiva y la deductiva.

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)

En la metodología mixta vemos la realidad desde diferentes aristas, ya que aporta una visión más amplia para nuestra investigación.

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

Por lo que el estudio mixto nos da una visión más precisa del fenómeno a evaluar, al incluir diversas herramientas produce más datos a nuestra investigación. Al aplicar la lógica deductiva e inductiva, los datos a obtener encontraran un punto de referencia para aclarar el fenómeno de la investigación

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

Las técnicas o instrumentos de investigación según (Niño, 2011) “en desarrollo del método científico se han de aplicar en la investigación para recoger la información o los datos requeridos.” Por lo que estos instrumentos nos ayudaran a lo largo del proceso de investigación a recolectar la mayor cantidad de datos posibles, y nos darán una visión más amplia del problema que estaremos investigando.

Observación:

(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.”

Se entiende que observar no solo es mirar, es actuar con los cinco sentidos, ya que nos da conocimiento acerca de lo que está a nuestro alrededor. Generar preguntas, palpar, aplicar todo nuestro ser nos dará un mayor sentido de la realidad y a lo que nos afrontamos ya sea para resolver un problema.

Surge desde el primer momento que se visitaron las instalaciones de Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en donde se conoció desde la puerta principal, hasta el quinto nivel donde se encuentran las salas de estudio para estudiantes. Durante el recorrido en los cuatro niveles de Biblioteca, verificamos que existen seguridad tanto para los trabajadores como para los estudiantes, habiendo un policía en la entrada principal, cámaras de seguridad en cada nivel. Poseen banners para identificar cada nivel de Biblioteca Central, al igual que en la entrada existe una televisión donde pasan videos informativos tanto de la institución como de las demás dependencias de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El anaquel abierto está al servicio de los estudiantes en cada nivel, a excepción del quinto nivel en la biblioteca del a paz “Periodista Irma Flaquer” donde la consulta es únicamente interna. En los siguientes niveles puede hacer uso de ellos y prestarlos para llevaros a casa.

La Biblioteca Central cuenta también como ayuda de bibliotecarios que están dispuestos ayudar al usuario que hace uso de las instalaciones, la igual que computadoras que poseen el catálogo completo de todos los libros disponibles.

Al llegar a la dirección que se encuentra en el segundo nivel de Biblioteca Central se pudo observar que en un espacio están las personas de auditoria interna de la Biblioteca, y las demás personas de administrativo.

Los demás departamentos como lo es la Coordinación de servicio al usuario a cargo del Lic. Nicolás Betancourth se encuentra en el tercer nivel con oficina propia, los bibliotecarios de ese nivel poseen comedor donde pueden tomar un descanso o comer.

Al observar el cuarto nivel de Biblioteca Central, se encuentra al final de pasillo la Coordinación de Procesos técnicos dirigida por la Lic. Yolanda Santizo, la cual tiene a cargo el personal de dicho nivel, en este nivel hay salones para reuniones por parte de las dependencias de la Universidad de San Carlos de Guatemala, al igual que es utilizada para capacitaciones a bibliotecarios del lugar.

En el quinto nivel está el departamento de informática dirigido por José Arnoldo García, quien es el encargado de que el sistema de cómputo funcione al cien por ciento en la Biblioteca Central, y se encuentra la sección de Catalogación y Clasificación quienes son las encargadas de la revisión de libros que están dentro de Biblioteca, ellas revisan el estado de los libros.

Ahora en departamento de Comunicación y Divulgación coordinada por el Lic. Belizario Reynoso se encuentra en el cuarto nivel de Biblioteca Central, teniendo a su cargo la comunicación interna y externa de Biblioteca Central, es el encargado de cubrir eventos que se realizan dentro de Biblioteca y fuera media vez esta se vincule con Biblioteca Central.

Entrevistas

La entrevista semi- estructurada según (Día, 2013) “Se puede definir como una “conversación amistosa” entre informante y entre visitador, convirtiéndose este último en un oidor, alguien que escucha con atención, no impone ni interpretaciones ni respuestas, guiando el curso de la entrevista hacia los temas que a él le interesan.

La entrevista nos dará una amplia información sobre lo que estudia, esta técnica es sobre todo muy fidedigna ya que las personas que los entrevistados nos darán su punto de vista, y sobre todo ampliarán la información necesaria para el investigador. Este instrumento fue utilizado para la recopilación de datos, con el objetivo de conocer un poco más acerca de la institución, indagar en la opinión personal de los trabajadores con respecto a situaciones que no se pueden deducir solamente por medio de la observación.

Este tipo de entrevista nos permitió llevar un esquema prediseñado, no bajo un estricto seguimiento, si no bajo una modalidad abierta para conocer de mejor manera la opinión del entrevistado.

Se realizaron únicamente cinco entrevistas, ya que son los coordinadores de cada departamento que existe en Biblioteca Central. Se entrevistó a la jefa de Biblioteca central, al Coordinador del departamento de Comunicación y Divulgación, al Coordinador Servicio al Usuario, a la Coordinadora de Procesos Técnico y por último a la Coordinadora de Catalogación y Clasificación. Quienes aportaron valiosa información para completar la información que hacía falta.

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.”

Con el objetivo de obtener mayor información, más amplia y certera se realizaron encuestas a los auxiliares de Biblioteca Central, ya que información recopilada en las entrevistas no fueron suficientes para despejar las dudas, por lo que las encuestas nos dieron un amplio conocimiento acerca de la institución y el manejo de su comunicación interna.

Esta técnica brinda información estadística y que será utilizada por el investigador para observar los niveles en que se comportan las personas encuestadas.

Se realizaron veinticinco encuestas a los auxiliares que se encontraban en el tercer, cuarto y quinto nivel de Biblioteca Central, faltaron cuatro personas ya que debido a su horario fue muy difícil encontrarlos. Con estas encuestas se reflejó la situación de comunicación interna que vive la institución.

Para nuestra investigación se utilizó la encuesta descriptiva, (S/a, 2015) “Su objetivo principal es describir el momento actual en el que se encuentra una determinada población o un grupo de individuos.”

Como parte de la investigación este tipo de encuestas ayudó para conocer más acerca de la situación de comunicación interna que vive la institución. Cabe mencionar que las preguntas planteadas la mayoría fueron cerradas, ya que se pidió a los encuestados que eligieran la opción más adecuada a su realidad. Por otra parte también se utilizaron preguntas abiertas a los auxiliares de Biblioteca Central para que dieran la opción más conveniente a su respuesta.

1.3.3 Cronograma del diagnóstico

Actividades	Enero /		Febrero			
	15/19	28-31	1-2	6-8	9-12	12-16
Propedéutico						
Solicitud de prácticas						
Observación en Biblioteca Central						
Primera entrevista y recopilación de datos						
Realización de diagnóstico						
Segunda entrevista y realización de encuestas.						
Análisis de datos y vaciado de información.						
Entrega de diagnóstico						

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

1.4. Recopilación de datos

1.4.1. Ficha de las entrevistas:

Ficha de entrevista	
Fecha de entrevista:	_____
Nombre:	_____
Cargo:	_____
Tipo de entrevista	_____
Objetivo de la entrevista:	_____

Preguntas:

1. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas que utilizan en Biblioteca Central?
2. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas que utilizan en Biblioteca Central?
3. ¿Existe la comunicación en doble vía por parte dentro el personal de trabajo?
4. ¿Cuáles son los valores que fomenta la Biblioteca al personal?
5. ¿Qué fortalezas existen dentro de Biblioteca Central?
6. ¿Qué amenazas podrían afectar la comunicación entre departamentos?
7. ¿Considera conveniente los canales de comunicación por los cuales la biblioteca se da a conocer?

1.4.2. Resultados de las entrevistas

Entrevista 1

Según la Licda. Magaly Portillo jefa de Biblioteca Central la comunicación interna ha sido muy buena entre los coordinadores de cada área, implementando grupos de WhatsApp, al igual que reuniones periódicas con cada coordinador de área. Para la jefa de Biblioteca Central el clima laboral es bueno, a veces existen dificultades entre los auxiliares de Biblioteca Central.

Entrevista 2

El Lic. Belizario Reynoso quien es el encargado comunicación expresó que la comunicación interna muchas veces se ha perdido ya sea por el temperamento o el carácter que hace que los auxiliares de Biblioteca Central han tenido problemas para comunicarse. Considera que existen derechos y obligaciones para los trabajadores pero que debería de haber un clima más de compañerismo entre ellos, no solo laboral para mejorar la comunicación interna.

Entrevista 3

Para el Lic. Nicolás, quien a través de sus años de experiencia ha comentado que existen manuales de trabajo para sus auxiliares pero muchas veces por falta de personal hay un sobrecargo de trabajo a algunos auxiliares y eso hace que existan quejas al coordinador. Entre los valores más importantes que él ha mencionado es el servicio, ya que por ser una institución que se debe al usuario, lo primordial es atender responsabilidad y puntualidad.

Entrevista 4

Ahora bien para la Licda. Sandra la comunicación interna con sus auxiliares ha sido efectiva con notas, correo y verbal. Para ella el clima laboral es bueno pero siempre hay inconvenientes debido al temperamento de su personal.

1.4.3. Tabla comparativa, puntos de encuentro y disensos entre entrevistados

Entrevistados	Puntos de encuentro	Disensos
<p>Jefa de Biblioteca Central</p> <p>Coordinador de comunicación, divulgación y vinculación</p> <p>Coordinador de servicios al usuario</p> <p>Coordinadora de procesos técnicos</p> <p>Encargada de la sección catalogación y clasificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existe comunicación interna eficiente. - Hay reuniones de coordinadores cada vez que se les solicita. - Cuentan con equipo de experiencia. - Promueven el valor del servicio y la responsabilidad. - El clima laboral es afectado por el temperamento de los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> - El temperamento o las opiniones pueden causar dificultades al momento de trabajar. - Existen malentendidos entre compañeros. - El sobrecargo del trabajo a un auxiliar puede causar malestar, debido al volumen de usuarios que llega.

1.4.4. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

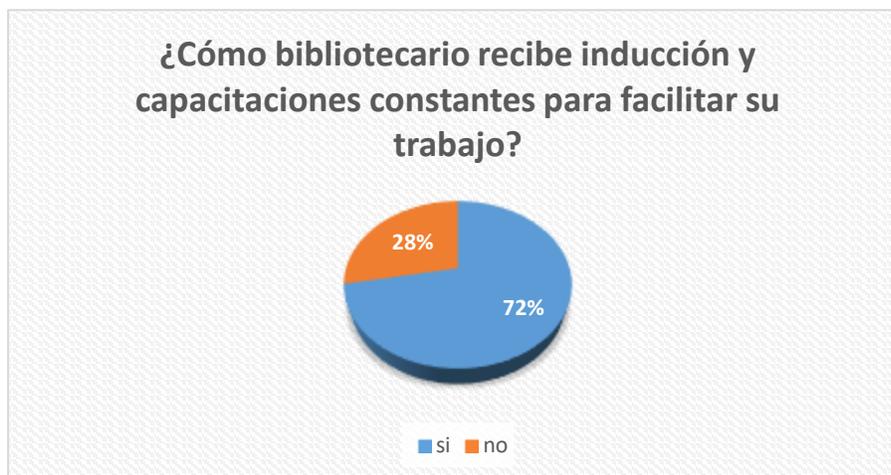
Gráfica 1



Fuente: José Franco

Interpretación: La gráfica número 1 dio como resultado que no es muy eficiente la comunicación entre departamentos.

Gráfica 2



Fuente: José Franco

Interpretación: la gráfica número 2 dio como resultado que la mayoría del personal sí recibe inducción y capacitación constante para facilitar su trabajo.

Gráfica 3



Fuente: José Franco

Interpretación: la gráfica número 3 dio como resultado que la mayoría del personal se comunica de forma verbal con sus demás compañeros.

Gráfica 4



Fuente: José Franco

Interpretación: la gráfica número 4 dio como resultado que la comunicación bidireccional sí existe entre compañeros.

Gráfica 5



Fuente: José Franco

Interpretación: la gráfica número 5 dio como resultado que existen debilidades en la comunicación interna, debido a ruidos comunicacionales en el clima laboral.

Gráfica 6



Fuente: José Franco

Interpretación: la gráfica número 6 resultó que muchos de los trabajadores les genera dificultad apoyar a un usuario con discapacidad a consultar algún documento.

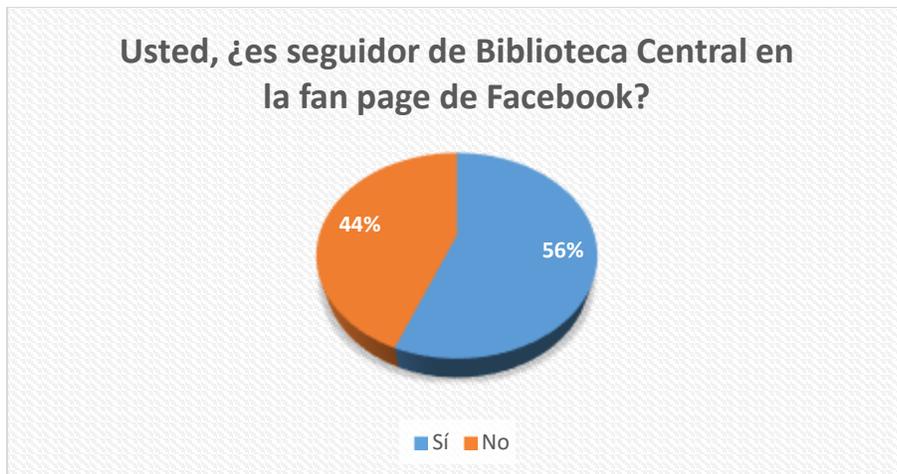
Gráfica 7



Fuente: José Franco

Interpretación: la gráfica número 7 dio como resultado que la mayoría de trabajadores tiene conocimiento de un manual de trabajo que ayuda a mejorar su trabajo.

Gráfica 8



Fuente: José Franco

Interpretación: la gráfica número 8 dio como resultado que la mayoría de personas es seguidora de la fan page de Biblioteca Central.

Gráfica 9



Fuente: José Franco

Interpretación: la gráfica número 9 dio como resultado que la mayoría del personal no ve el contenido de la fan page de Facebook de la Biblioteca Central.

Gráfica 10



Fuente: José Franco

Interpretación: la gráfica número 10 dio como resultado que trabajar en Biblioteca Central es una buena experiencia por parte del personal.

1.5. Radiografía de la institución

1.5.1. Fortalezas

- Realizan reuniones entre coordinadores para hacer llegar la información a sus auxiliares.
- Los trabajadores son capacitados.
- Existe una comunicación fluida entre departamentos, poseen correo, notas, citas y grupos de WhatsApp para comunicar la información.
- Uno de sus valores más importantes y que les recalcan a sus auxiliares es el servicio, la responsabilidad y honestidad.
- Poseen una fan page de Facebook, correo directo y canal de Youtube.

1.5.2. Oportunidades

- Por ser una institución de la USAC, tienen el respaldo de administración general.
- Poseen un catálogo de libros actualizados.
- Al poseer varias coordinaciones el flujo de información llega a ser multisectorial.
- El número de usuarios es elevado debido a las comodidades de las instalaciones.

1.5.3. Debilidades

- Por ser una institución de la USAC, dependen del presupuesto que les asignen.
- En muchas ocasiones entre auxiliares la comunicación no es accesible debido a su temperamento.
- El personal cuando revisa sus redes sociales no ve las publicaciones de la fan page de la Biblioteca.
- Los auxiliares consideran que no son tomadas sus ideas en cuenta.
- Los trabajadores consideran que el proceso de comunicación no es eficiente, ya que a veces se transversa la información y por eso no llega a tiempo.
- El departamento de comunicación solo es manejado por una persona y esto hace el trabajo este sobrecargado.
- La comunicación entre auxiliares de diferentes niveles es débil debido al horario al carácter de los demás.

1.5.4. Amenazas

- Se descuida muchas veces la labor del trabajador ya que de cierta forma cada quien se dedica a su trabajo.
- La relación interpersonal es pobre, más que todo se hablan solo en el trabajo.
- La comunicación verbal puede verse afectada debido al tono en que se da una orden por parte del coordinador.

Capítulo II

2. Plan de Comunicación

2.1. Antecedentes

En Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala se elaboró un diagnóstico y estrategia de comunicación organizacional en el año 2016 por parte de Ruth Betsabé, Ovando Hernández

2.2 Objetivos de comunicación

2.2.1. Objetivo General

- Elaborar un plan de comunicación interna en Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Mejorar el desempeño laboral por medio de un taller de comunicación organizacional.
- Mejorar el clima laboral para optimizar el trabajo en equipo.
- Elaboración de material audiovisual para reforzar la imagen de la Biblioteca Central en la red social YouTube.

2.3. Público Objetivo

Público interno que está compuesto por todo el personal de Biblioteca Central.

Jefatura, coordinadores, personal administrativo, personal técnico y personal de servicios.

Variable Demográfica	Variable Psicográfica
<p>Edad: 21 a 65 años.</p> <p>Género: femenino y masculino</p> <p>Nivel de educación: Media y universitaria</p> <p>Ocupación: estudiantes y trabajadores</p> <p>Clase social: media y baja</p> <p>Estado: Solteros y casados</p> <p>Religión: Católica o evangélica</p> <p>Ingresos: salario competitivo</p>	<p>Estilo de vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Activo ● Modesto ● Adaptado ● Competidor ● Realizador <p>Personalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Educados ● Extrovertidos o introvertidos ● Sociables ● Carácter fuerte ● Estables ● Triunfadores ● Humildes <p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Responsables ● Iniciativa ● Creatividad ● Esfuerzo ● Perseverancia
Variable Geográfica	Variable Sociocultural
<p>Ciudad: Guatemala</p> <p>Población: Urbana</p> <p>Densidad de área: 60 trabajadores.</p> <p>Ubicación: Edificio Recursos Educativos, Ciudad Universitaria Zona 12, Guatemala C.A.</p>	<p>Cultura: Guatemalteca</p> <p>Religion: catolica</p> <p>Clase Social: media y baja</p> <p>Vida familiar: solteros y casados</p> <p>Valores culturales: identidad nacional, educación, empatía, realización personal e igualdad.</p>

Público Externo

Este plan no se llevará a cabo con personas externas a biblioteca central, ya que se pretende abordar la comunicación interna dentro de la institución.

2.4. Mensaje

Biblioteca Central por ser una dependencia de la Universidad de San Carlos de Guatemala posee su slogan: "ID y enseñad a todos".

Con base a los objetivos propuestos se elaborará un mensaje que será de gran utilidad para la comunicación interna de Biblioteca Central. Por lo cual el mensaje que se escogió fue el tercero.

- Formación, conocimiento
- Empatía, trabajo en equipo, colaboración.
- ***Impulsando y fortaleciendo el trabajo en equipo***

"Impulsando y fortaleciendo el trabajo en equipo"

El mensaje que se pretende transmitir es el trabajo en equipo para para fortalecer la comunicación interna en Biblioteca Central biblioteca así como el impulso de su imagen en medios de alternativos de comunicación como las redes sociales, para luego exponerla al público que los visita.

2.5. Estrategias y acciones

- Mejorar la comunicación organizacional dentro de Biblioteca Central.
- Incentivar las relaciones interpersonales entre los auxiliares de Biblioteca Central.
- Optimizar el clima laboral entre los trabajadores para mejorar la comunicación interna.
- Elaboración de material audiovisual para fortalecer la imagen institucional de Biblioteca Central
- Pre producción de material audiovisual, la creación de un guion literario y guion técnico.
- Edición del material audiovisual, escogiendo las mejores tomas para dar a conocer la imagen de la institución.

Acción 1

Taller sobre comunicación organizacional	
A qué estrategia corresponde la acción	Mejorar la comunicación organizacional dentro de Biblioteca Central
Problema	Falta de comunicación organizacional entre auxiliares de Biblioteca Central
Producto	Taller sobre comunicación organizacional
Objetivo comunicacional	Mejorar la comunicación interna de los trabajadores de Biblioteca Central por medio de talleres para una eficiente comunicación
Tipo de mensaje	Colectivo e interactivo
Público objetivo	Interno (trabajadores de Biblioteca Central)
Medio de difusión	Material impreso, 5 afiches para cada nivel de Biblioteca y 12 invitaciones para cada asistente al taller

Acción 2

Taller sobre comunicación organizacional	
A qué estrategia corresponde la acción	Incentivar las relaciones interpersonales entre los auxiliares de Biblioteca Central
Problema	El clima laboral se ha desgastado debido al temperamento de los auxiliares de Biblioteca Central
Producto	Taller sobre comunicación organizacional
Objetivo comunicacional	Fortalecer el clima laboral dentro de la institución
Tipo de mensaje	Colectivo e interactivo
Público objetivo	Interno (trabajadores de Biblioteca Central)
Medio de difusión	Material impreso, 5 afiches para cada nivel de Biblioteca y 12 invitaciones para cada asistente al taller

Acción 3

Taller sobre comunicación organizacional	
A qué estrategia corresponde la acción	Optimizar el clima laboral entre los trabajadores para mejorar la comunicación interna
Problema	El proceso de comunicación muchas veces no es eficiente y algunos trabajadores piensan que sus ideas no son tomadas en cuenta
Producto	Taller sobre comunicación organizacional
Objetivo comunicacional	Motivar y fortalecer el proceso de comunicación.
Tipo de mensaje	Colectivo e interactivo
Público objetivo	Interno (trabajadores de Biblioteca Central)
Medio de difusión	Verbal y participativo, por medio de un taller sobre comunicación organizacional

Acción 4

Elaboración de material audiovisual sobre Biblioteca Central	
A qué estrategia responde la acción	Elaboración de material audiovisual para fortalecer la imagen institucional de Biblioteca Central
Problema	Los materiales audiovisuales muchas veces no son conocidos por los trabajadores de Biblioteca Central
Producto	Material audiovisual
Objetivo comunicacional	Mostrar el tipo de personal y los beneficios que da Biblioteca Central a las personas que lo visitan por medio de los trabajadores que laboran en la institución.
Tipo de mensaje	Demostrativo
Público objetivo	Interno (empleados) Externo (público en general)
Medio de difusión	Digital

Acción 5

Elaboración de material audiovisual sobre Biblioteca Central	
A qué estrategia responde la acción	Pre producción de material audiovisual, la creación de un guion literario y guion técnico
Problema	Los materiales audiovisuales muchas veces no son conocidos por los trabajadores de Biblioteca Central
Producto	Material audiovisual
Objetivo comunicacional	Incluir a la mayoría de trabajadores de Biblioteca Central al material audiovisual
Tipo de mensaje	Demostrativo
Público objetivo	Interno (empleados) Externo (público en general)
Medio de difusión	Digital

Acción 6

Elaboración de material audiovisual sobre Biblioteca Central	
A qué estrategia responde la acción	Edición del material audiovisual, escogiendo las mejores tomas para dar a conocer la imagen de la institución
Problema	Los materiales audiovisuales muchas veces no son conocidos por los trabajadores de Biblioteca Central
Producto	Material audiovisual
Objetivo comunicacional	Fortalecer la imagen de la Biblioteca Central con un video que demuestre a su personal y los servicios que presta la institución.
Tipo de mensaje	Demostrativo
Público objetivo	Interno (empleados) Externo (público en general)
Medio de difusión	Digital

Acción 1. Taller

Actividad	Objetivos	Incentivos
Taller participativo sobre la comunicación organizacional como un proceso integral de la comunicación interna	Fortalecer la comunicación interna brindando herramientas sobre comunicación organizacional	Valorar la importancia de la comunicación interna y que cada empleado reciba un diploma por su valiosa participación
Resolución de dudas que tengan sobre el taller	Aclarar todo tipo de dudas y evaluar las herramientas de comunicación que existen	Obtener resultados positivos por medio del feedback al terminar el taller
Espacio para la interacción	Vivenciar los aspectos que favorecen o dificultan la comunicación interna	Lograr una reflexión colectiva sobre la importancia de la comunicación organizacional

Hora	09:00 a.m. a 11:00 a.m.
Lugar	4to. nivel de Biblioteca Central
Expositor	M.A. Luis Pedro Villatoro
Temas	Comunicación en las organizaciones, comunicación organizacional interna y externa.

Acción 2. Material Audiovisual

Guion literario

Biblioteca Central posee en sus 5 niveles profesionales responsables y de gran servicio para atender de mejor manera al público que los visita, por lo que cada visita que realiza en nuestras instalaciones le aseguro que es una gran experiencia.

Guion técnico

Video institucional

Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos

Tiempo: 3 minutos 30 segundos.

Guion	Video	Audio	Locución
<p>0:00 – 0:20 Plano general y planos medios de Biblioteca Central</p> <p>Planos generales y medios de las personas que trabajan en biblioteca.</p>	 	Track 1	<p>Biblioteca Central es una dependencia técnica educativa que pertenece a la dirección general de administración, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ubicada en el edificio de recursos educativos.</p> <p>Es la encargada de seleccionar, adquirir, catalogar, clasificar, actualizar y mantener un fondo bibliográfico acorde a las necesidades del público académico.</p>
<p>0:21 – 1:01 Plano general, planos medios y a detalle del segundo nivel de Biblioteca Central, incluyendo trabajadores y público que visita Biblioteca Central</p>		Track 1	<p>En el segundo nivel se localiza la jefatura quien se encarga de administrar, organizar, ejecutar y evaluar los servicios de Biblioteca Central.</p>

	 		<p>Dentro de este espacio encontrarás “Biblioteca para todos”. Ambiente que se creó para personas que poseen alguna discapacidad especial y puedan hacer uso de las instalaciones.</p> <p>También se cuenta con el área de pagos, solvencias y devolución de materiales. Donde nuestro personal te atiende de la mejor manera posible.</p> <p>Nuestra sección de referencias cuenta con computadoras en las que puedes consultar acerca de libros o materiales que desees.</p> <p>Y el lobby, creado para la realización de diferentes actividades académicas y culturales en pro de la educación universitaria.</p>
<p>1:03 – 1:35 Plano medio, a detalle y general de los materiales bibliográficos y servicios que posee Biblioteca Central.</p>	 	<p>Track 2</p>	<p>El tercer nivel Biblioteca dispone del servicio de anaquel abierto, donde el usuario tiene acceso a conocer el acervo bibliográfico y seleccionar el material por sí mismo.</p> <p>En este nivel se encuentran las secciones: general, idiomas extranjeros, folletos, CEM, USAC, Carlos Mérida, consulta de e-books y una sala con un ambiente cómodo para lectura, al igual que el área de coordinación de atención al usuario, la cual atiende al usuario solucionar algún problema de préstamo y devolución de material.</p> <p>El servicio de anaquel abierto, lo podrás ubicar en el tercer nivel donde el usuario tiene acceso a</p>

			<p>conocer el acervo bibliográfico y seleccionar el material por sí mismo.</p> <p>Las secciones que poseemos son: general, idiomas extranjeros, folletos, CEM, USAC, Carlos Mérida, consulta de e-books y una sala con un ambiente cómodo para lectura,</p> <p>al igual que el área de coordinación de atención al usuario, donde se solucionan los problemas de préstamo y devolución de material bibliográfico.</p>
<p>1:38 – 2:06</p> <p>Plano medio y a detalle de las instalaciones de los usuarios y de los colaboradores que trabajan en el cuarto nivel de Biblioteca Central</p> <p>Como Till Down en el área de hemeroteca y mapoteca.</p>	  	<p>Track 1</p>	<p>En nuestro departamento de servicios especiales, cuarto nivel, contamos con las secciones de: hemeroteca, mapoteca, audiovisuales y laboratorios de computación,</p> <p>al igual que nuestras colecciones especiales de: sección Guatemala, universidad, y nuestra sala de lectura.</p> <p>Este nivel brinda espacio y equipo para que realices actividades que difunden el conocimiento académico durante el proceso de enseñanza – aprendizaje</p>
<p>2:10 – 2:34</p> <p>Plano medio, a detalle panorámica del quinto nivel de Biblioteca Central, así como zoom in y zoom out en el área de los estudiantes.</p>			<p>En el quinto nivel encontrarás el departamento de procesos técnicos, encargado de seleccionar, adquirir y procesar técnicamente el material bibliográfico en diferentes formatos, para disponerlo al servicio del</p>

	 		<p>usuario. Incluida el área de informática.</p> <p>Contamos con la sala de estudios “Miguel Ángel Asturias”, sección de tesis, Biblioteca de la paz: “Irma Flaquer”, cubículos para estudio, depósito legal, y adquisiciones.</p>
<p>2:37 – 2:49 Plano medio a personas que visitan Biblioteca Central, como también un gran primer plano a trabajadores y usuarios.</p>	 	<p>Track 1</p>	<p>Aquí, en Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala hallarás profesionales con ética, servicio y disponibilidad.</p> <p>Apoyándote en las búsquedas que realices, para el cumplimiento de tus metas.</p>

Capítulo III

3. Informe de Ejecución

3.1 Proyecto desarrollado

“Plan de comunicación interna de la Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala”

3.1.1 Financiamiento

El ochenta por ciento de los gastos fueron asumidos por el epesista, y el veinte por ciento fue proporcionado por Biblioteca Central.

3.1.2. Presupuesto ejecutado

Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total	Financiamiento
1	Asesoría comunicacional	Q.15,000.00	Q.15,000.00	Epesista
1	Diploma doble oficio full color	Q.10.00	Q10.00	Epesista
3	DVD's del video de la institución.	Q.10.00	Q.30.00	Epesista
3	Taller comunicacional a cargo del M.A. Luis Villatoro	Q.3,500.00	Q.10,500.00	Patrocinio
5	Afiches del taller de comunicación full color	Q.5.00	Q.25.00	Epesista
8	Viáticos	Q.30.00	Q.240.00	Epesista
13	Diplomas full color	Q.5.00	Q65.00	Epesista
14	Refacciones para los trabajadores.	Q.8.00	Q.112.00	Institución
15	Impresión de invitaciones	Q.2.50	Q.20.00	Epesista
	Total:		Q.26,002.00	Q.26,002.00

3.1.3. Beneficiarios

El personal de Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con la implementación del taller de comunicación organizacional fortaleció la comunicación interna ya que se implementaron técnicas para reforzar el trabajo en equipo y la identidad institucional.

Biblioteca por medio de un material audiovisual fortaleció su imagen institucional dando a conocer los servicios que brindan así como el personal que presta los servicios al usuario que los visita.

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Puesto	Actividad
Licda. Magaly Portillo	Jefa de Biblioteca Central	Se encargó de autorizar el taller de comunicación organizacional así como el video institucional de Biblioteca Central.
Lic. Belizario Reynoso	Profesional de comunicación, divulgación y vinculación	Encargado de supervisar el video institucional de Biblioteca Central
Licda. Yolanda Santizo	Coordinadora del área de servicios especiales y complementarios	Brindó el espacio en el salón de audiovisuales para realizar el taller de comunicación organizacional
José Ariel Franco Calderón	Epesista	A cargo de la realización del taller de comunicación organizacional y creador del video institucional de Biblioteca Central.

3.1.5. Áreas Geográficas de acción

Biblioteca Central se encuentra en el edificio de Recursos Educativos, segundo nivel de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la 11 avenida y 32 calle zona 12.

3.2. Estrategia y acciones desarrolladas

- **Estrategia:** Fortalecimiento de la comunicación organizacional
- **Objetivo Comunicacional:** Reforzar el trabajo en equipo para un mejor desempeño laboral
- **Descripción:** Se realizó un taller de comunicación organizacional el cual pretende fomentar el trabajo en equipo
- Acciones desarrolladas:

Acción 1: Planificación del taller de comunicación organizacional

Acción 2: Elaboración de invitaciones y afiches al taller de comunicación organizacional

Acción 3: Calendarizar con el expositor el taller de comunicación organizacional

Acción 4: Ejecución del taller de comunicación organizacional.



Primera día del taller de comunicación Organizacional dirigido por M.A. Luis Villatoro proyecto a cargo del epesista José Franco



Dinámica de cafecito ciudadano, implementado por M.A. Luis Villatoro, proyecto a cargo del epesista José Franco



Entrega de diplomas a todos los participantes del taller de comunicación organizacional, a cargo del epesista José Franco



Entrevista al Lic. Belizario Reynoso profesional de comunicación, divulgación y vinculación de Biblioteca Central, datos tomados por el epesista José Franco

- **Estrategia:** Elaboración de material audiovisual para fortalecer la imagen institucional de Biblioteca Central.
- **Objetivo Comunicacional:** Mostrar los beneficios que da Biblioteca Central a las personas que lo visitan, reforzando su imagen institucional
- **Descripción:** Se elaboró un material audiovisual de todos los niveles de Biblioteca Central, su personal y los servicios brinda.
- Acciones desarrolladas:

Acción 1: Elaboración de un guion para material audiovisual.

Acción 2: Seleccionar los escenarios y el personal de Biblioteca Central para el material audiovisual.

Acción 3: Producción del material audiovisual.

Acción 4: Post producción del material audiovisual

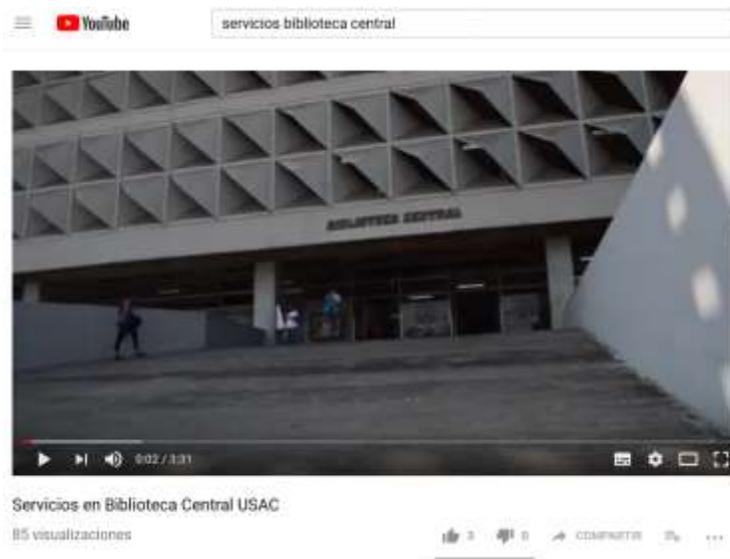
Acción 5: Entrega del material audiovisual y publicación del mismo los canales de comunicación que posee Biblioteca Central.



Producción del video institucional de Biblioteca Central, elaborado por el epesita José Franco



Entrega del material audiovisual al Lic. Nicolás Betancurth, elaborado por el epesista José Franco



Muestra las visualizaciones del video de servicios de Biblioteca Central en Youtube, capturado por epesista José Franco

3.3. Cronograma de actividades

Mes	Mayo			Junio				Julio
Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1
Casting para pre-producción de material audiovisual	■							
Elaboración de materiales para taller	■							
Impresión de materiales para taller		■						
Producción De material audiovisual		■	■	■	■			
Ejecución del taller de comunicación organizacional					■	■		■
Post-producción de material audiovisual					■	■	■	
Entrega final								■

Fuente: <https://es.ccm.net/contents/580-diagrama-de-gantt>

3.4. Control y seguimiento

Estrategia	Indicadores cuantitativos	Indicadores cualitativos
<p>Realización de un taller de comunicación organizacional</p> <p>- Objetivo:</p> <p>Reforzar el trabajo en equipo para un mejor desempeño laboral</p>	<p>Los 14 trabajadores de Biblioteca Central tuvieron la oportunidad de participar en el taller de comunicación organizacional.</p> <p>El taller se realizó por 3 días.</p> <p>El tiempo que duró el taller fue de 6 horas.</p>	<p>De acuerdo a los participantes el taller “nos ayuda a realizar de mejor manera nuestro trabajo.”</p> <p>“es importante que cada institución tenga una identidad para que se tengan claras las metas y objetivos.”</p>
<p>Elaboración de material audiovisual para fortalecer la imagen institucional de Biblioteca Central</p> <p>Objetivo:</p> <p>- Mostrar los beneficios que da Biblioteca Central a las personas que lo visitan, reforzando su imagen institucional</p>	<p>La realización del material audiovisual contó con la participación de 25 empleados de Biblioteca Central.</p> <p>Se llevó a cabo durante 3 semanas de producción.</p> <p>La post producción se llevó a cabo por 3 semanas</p> <p>El material audiovisual lleva 52 visualizaciones en YouTube.</p>	<p>“El video muestra todos los servicios que presta biblioteca central actualmente, está actualizado”.</p>

Conclusiones

Por medio del trabajo anterior se llegó a las siguientes conclusiones:

1. A través de las estrategias planteadas en el plan de comunicación interna de Biblioteca Central se identificó que la comunicación interpersonal mostraba debilidades debido al temperamento de varios trabajadores.
2. Mediante la realización de un taller de comunicación organizacional se observaron cambios en la actitud y forma de comunicación entre los trabajadores de Biblioteca Central.
3. Se reforzó el clima laboral debido a las estrategias implementadas en el taller de comunicación organizacional, ya que los trabajadores aportaron sus puntos de vista de cómo mejorar los procesos de comunicación interna en su área de trabajo.
4. El material audiovisual sirvió para fortalecer la imagen de Biblioteca Central, y dar a conocer los servicios que posee.

Recomendaciones

1. La constante capacitación a los trabajadores de Biblioteca Central en el ámbito de la comunicación interna mejorará los canales de comunicación que poseen.
2. Para un mejor clima laboral dentro de Biblioteca Central es preferible evitar la propagación de rumores de pasillo ya que generan ruido en el área de comunicación y este puede afectar el desempeño laboral.
3. Es recomendable hacer uso de las actividades aprendidas en el taller de comunicación organizacional para mantener una comunicación interna eficiente.
4. Fortalecer por medio de publicaciones constantes el trabajo que realiza Biblioteca Central para reforzar la imagen institucional en diferentes canales de comunicación, aprovechando los espacios que brinda la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Glosario de términos

Acciones: palabra que indica que una persona, animal o cosa (material o inmaterial) está haciendo algo.

Audiovisual: Material de imágenes y sonidos grabados que se utiliza generalmente con fines didácticos.

Auxiliar: empleado de categoría subalterna, es decir que, en la organización jerárquica de la entidad, se ubica por debajo de otras personas.

Beneficiarios: personas que obtiene beneficio o provecho de determinada cosa.

Biblioteca: edificio o local donde se conservan un conjunto de libros ordenados y clasificados para su consulta o préstamo bajo determinadas condiciones.

Canales de comunicación: Es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información que pretenden intercambiar emisor y receptor.

Clima laboral: es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

Coordinación: Consiste básicamente en la aplicación de un método para mantener la dirección y orientación correcta de cualquier función que se esté realizando.

Comunicación interna: tipo de comunicación que se da dentro de una organización o institución.

Comunicación organizacional: es el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de diversos medios, métodos y técnicas de comunicación interna y externa con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa u organización.

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

Diagnóstico: Examen de una cosa, de un hecho o de una situación para realizar un análisis o para buscar una solución a sus problemas o dificultades.

Edición: Preparación de un texto, una obra musical, una película o un programa de radio o televisión para ser publicado o emitido, cuidando de su forma y su contenido.

Encuesta: Preparación de un texto, una obra musical, una película o un programa de radio o televisión para ser publicado o emitido, cuidando de su forma y su contenido.

Entrevista: Conversación que un periodista mantiene 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.

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Financiamiento: Conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán 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.

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.

Guión literario: es un documento que contiene una narración que ha sido pensada para ser filmada.

Guión técnico: es un documento de producción que contiene la información necesaria para ejecutar cada uno de los planos que la obra audiovisual requiere.

Grupo Objetivo: conocido como target, es el grupo de personas al cual está dirigida una marca, producto o campaña.

Imagen institucional: la identidad corporativa de una empresa es su carta de presentación, su cara frente a la sociedad; de esta identidad dependerá su imagen pública.

Informe: exposición oral o escrita sobre el estado de una cosa o de una persona, sobre las circunstancias que rodean un hecho, etc.

Mensaje: comunicación pública que se dirige solemnemente a muchas personas.

Plan: programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.

Post producción: etapa, en suma, en la que se dota de unidad al programa y se añaden los últimos flecos antes de su emisión. Las tres áreas más importantes en la finalización de un producto audiovisual son: la edición, la sonorización y los efectos especiales.

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

Producción: realización material de una película, un programa de radio y televisión, un espectáculo teatral, etc.

Servicio: son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa.

Usuario: es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso.

Bibliografía

- Día Bravo, L. T. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Metodología de investigación en educación médica*, 167.
- Piloña, G. (2012). *Guía Práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala: gpeditores .
- Razo, C. M. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México : Pearson.
- Sampieri Hernández, R. (2006). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México : McGraw-Hill Interamericana.

E grafías

- S/a. (9 de 10 de 2015). <http://comofuncionaque.com/que-es-la-encuesta/>.
Obtenido de <http://comofuncionaque.com/que-es-la-encuesta/>
- 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/>
- Española, R. A. (1 de enero de 2018). <http://dle.rae.es/?w=diccionario>. Obtenido de <http://dle.rae.es/?w=diccionario>: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>
- López Regalado, O. (11 de 9 de 2011). <https://es.slideshare.net/oscarlopezregalado/instrumentos-de-investigacin-9217795>. Obtenido de: <https://es.slideshare.net/oscarlopezregalado/instrumentos-de-investigacin-9217795>:

Anexos



Trascripción completa de las entrevistas



Universidad de San Carlos de Guatemala
EPSL Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Diagnóstico de comunicación interna
Biblioteca Central

Fecha de entrevista: 9 de febrero del 2018

Nombre: Lic. Nicolás Betancourth

Cargo: Coordinador de Servicios al Usuario

Tipo de entrevista: semi- estructural

Objetivo de la entrevista: comunicacional

8. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas que utilizan en Biblioteca Central?

Las circulares de Biblioteca Central es la parte escrita y la otra son las instrucciones verbales, las reuniones que se hacen entre coordinadores y auxiliares de biblioteca, son los dos medios que normalmente utilizamos, la primera de parte de jefatura y luego lo comunicamos a los auxiliares.

9. ¿Cómo es el clima laboral entre departamentos de la Biblioteca Central?

Es bueno, tenemos buena comunicación, y con alguna deficiencia, no puedo decir que al cien por ciento pero el clima es agradable.

10. ¿Existe la comunicación en doble vía por parte dentro el personal de trabajo?

Sí, siempre, mira estamos abiertos a las críticas también a las opiniones y sugerencias, así que las coordinaciones son muy abiertas, está instancia en biblioteca permite que los compañeros nos transmitan sus inquietudes, normalmente les tomamos la palabra, hay cosas que no podemos. Cuando alguien tiene una sugerencia de manera específica la tomamos y en una reunión de jefatura la trasladamos.

11. ¿Cuáles son los valores que fomenta la Biblioteca al personal?

Los valores son los básicos de la Universidad, primero aquí es servicio, integridad y responsabilidad, y trabajo productivo, nosotros le pedimos a los compañeros que se esfuercen, donde si recalcamos es en el servicio. Es lo más importante.

12. ¿Qué fortalezas existen dentro de Biblioteca Central?

Dentro de Biblioteca tenemos varias fortalezas, el personal que poseemos, la comunicación constante con los auxiliares y también que tenemos personal calificado dentro de la institución.

13. ¿Qué amenazas podrían afectar la comunicación entre departamentos?

Los problemas de carácter personal, ya sea de nosotros los coordinadores a los auxiliares o entre ellos, inclusive entre coordinadores. Se da y en algún momento pasa porque en un malentendido queda uno lastimadito. Así que sí hay amenazas de ese tipo y entre los compañeros se da más, específicamente cuando alguien no cumple, porque el otro se molesta porque dice mira, nos sobrecarga a nosotros.

14. ¿Considera conveniente los canales de comunicación por los cuales la biblioteca se da a conocer?

Sí los considero convenientes, pero podríamos tener otros apoyos de la televisión o la radio, inclusive el periódico pero para mí el periódico debería de ser externo pero con proyección hacia afuera, eso nos daría a conocer mucho más, nosotros tenemos suficiente clientela, suficiente usuarios y si vienen más igual los atendemos, especialmente nosotros queremos que la gente más sencilla venga, que aprenda.

Diagnóstico de comunicación interna
Biblioteca Central

Fecha de entrevista: 9 de febrero del 2018

Nombre: Licda. Magaly Portillo

Cargo: Jefa de Biblioteca Central

Tipo de entrevista: semi- estructural

Objetivo de la entrevista: comunicacional

1. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas que utilizan en Biblioteca Central?

Nosotros utilizamos herramientas orales y herramientas escritas, las escritas se basan en documentos de información, como oficios, circulares, cartas, y en las orales se manifiesta el coordinador y la jefatura, coordinador con el personal o personal jefatura, mediante reuniones de trabajo periódicas.

2. ¿Cómo es el clima laboral entre departamentos de la Biblioteca Central?

Nos acaba de venir recientemente la división de desarrollo organizacional y salimos satisfactoriamente sano, ambiente sano, aceptable de 70 puntos.

3. ¿Existe la comunicación en doble vía por parte dentro el personal de trabajo?

Claro, existe y bastante fluida, por lo menos las reuniones de trabajo periódicas entre la jefatura y los coordinadores donde se socializa información y se trazan puntos de agenda de trabajo, y posteriormente la comunicación del personal hacia la jefatura, las puertas de la biblioteca están abiertas, nunca se cierran a excepción cosas muy puntuales. Y la comunicación en mandos medios es constante y cotidiana.

4. ¿Cuáles son los valores que fomenta la Biblioteca al personal?

Dentro de los más relevantes está el compromiso, la responsabilidad y la identidad con nuestra institución.

5. ¿Qué fortalezas existen dentro de Biblioteca Central?

Una de sus mayores fortalezas es la especialidad de su personal, Biblioteca Central cuenta con personas de amplia trayectoria en tareas bibliotecarias que han sido actualizados, por lo tanto saben hacer su trabajo, conocen los pasos para poderlos ejecutar, creo que eso es una de nuestras mayores fortalezas su personal especializado.

6. ¿Qué amenazas podrían afectar la comunicación entre departamentos?

Creo que las relaciones interpersonales entre compañeros, entre ellos, cuestiones cotidianas que se puedan dar que en algún momento si puedan verse atrofiadas o afectadas aunque regularmente se está tratando de monitorear y entender para que no lleguen en momentos críticos que hagan que nazca un conflicto y que sea muchos más difícil de atender.

7. ¿Considera conveniente los canales de comunicación por los cuales la biblioteca se da a conocer?

Estamos trabajando en el posicionamiento de la biblioteca de hace dos años para acá, con el área de comunicación, vinculación y difusión. En la que nuestra finalidad es posicionar el acervo bibliográfico y el resto de recursos que cuenta la Biblioteca a nivel universitario y a nivel nacional, estamos haciendo uso de la página de WhatsApp, videos, adicional a eso twitter, también tenemos que trabajar con algunos circuitos de comunicación interna dentro de la dependencia y vinculación con otros organismos de comunicación, por lo menos la radio o tv usac, eso a larga nos ha ayudado para mantener informado a nuestros usuarios.



Fecha de entrevista: 9 de febrero del 2018

Nombre: Lic. Belizario Reynoso

Cargo: Coordinador de Comunicación, divulgación y Vinculación de Biblioteca Central.

Tipo de entrevista: semi- estructural

Objetivo de la entrevista: comunicacional

1. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas que utilizan en Biblioteca Central?
Bueno institucionalmente, se utiliza a través de conversación entre jefes y subordinados, vía teléfono, correo, redes sociales y el WhatsApp. Cualquier información se envía de jefatura a coordinadores y ellos a sus trabajadores. Y aparte hay una comunicación directa con la jefatura de biblioteca.

2. ¿Cómo es el clima laboral entre departamentos de la Biblioteca Central?
Yo veo un clima laboral bastante sano, bastante agradable y que si hay que mejorar cosas son mínimas, yo veo que información y comunicación ha habido internamente, la cosa es que he visto yo, que hay algunos que son reacios a recibir o aceptar o hacen que yo ni me enteré o hay cierto rechazo o recelo o dicen yo no estuve o yo no sé. Hay cositas que hay que mejorar o enfatizar.

3. ¿Existe la comunicación en doble vía por parte dentro el personal de trabajo?
Siempre ha habido, en mi forma de ver soy una personas que si puedo me adelanto a las cosas, es decir cuando se tienen reuniones presentar cosas concretas, porque he visto que las agendas son llenísimas entonces no hay mucho tiempo, yo trato de ver el tiempo que me quite o brinde jefatura sea de calidad, para resolver los principales temas, en mi criterio a veces hay cosas que no hay que ir allá (jefatura), cuando se puede resolver de otra manera.

4. ¿Cuáles son los valores que fomenta la Biblioteca al personal?

Son los mismos valores de la Universidad de San Carlos, respeto, honestidad, responsabilidad, excelencia. Se trata también que el trabajador este contento, este alegre motivado.

5. *¿Qué fortalezas existen dentro de Biblioteca Central?*

Yo veo mucho la fortaleza, la calidad de atención a las personas, creo que ese es un factor valioso de Biblioteca, sobre todo privilegiando al usuario.

6. *¿Qué amenazas podrían afectar la comunicación entre departamentos?*

La amenaza de no seguir en la misma línea institucional, o de olvidar la importancia de los trabajadores desde el más sencillo hasta de repente el que tiene mayor puesto él que gana más, pues todos son valiosos, creo que a los trabajadores hay que buscarle su lado, privilegiando el tema laboral, porque para eso estamos acá. Es un grupo de trabajadores con derechos y obligaciones, entonces, la amenaza sería descuidar esto.

7. *¿Considera conveniente los canales de comunicación por los cuales la biblioteca se da a conocer?*

Sí porque no hay otros, son los canales que usan en todos lados.

Fecha de entrevista: 9 de febrero del 2018

Nombre: Licda. Sandra López

Cargo: jefa de procesos técnicos

Tipo de entrevista: semi- estructural

Objetivo de la entrevista: comunicacional

1. ¿Cuáles son las herramientas de comunicación internas que utilizan en Biblioteca Central?

Dentro de la Biblioteca se utilizan varias herramientas entre ellas circulares, notas, también está la comunicación oral pero todo básicamente es a través de notas y circulares.

2. ¿Cómo es el clima laboral entre departamentos de la Biblioteca Central?

El clima laboral aquí en mi criterio, es agradable como en toda institución siempre hay inconvenientes porque yo no voy a decir que todo es alegría porque hay situaciones en la que de alguna manera afecta el clima, a nivel general el clima es muy bueno.

3. ¿Existe la comunicación en doble vía por parte dentro el personal de trabajo?

Si obviamente todas las secciones de la biblioteca tenemos que tener interrelación, ya que no funcionamos como aislados cada sección, ya que somos un conjunto, un todo dentro de esta unidad, somos integrales, siempre existe esa comunicación, a veces se falla claro, por la multiplicidad de actividades, pues a veces surge alguna situación.

4. ¿Cuáles son los valores que fomenta la Biblioteca al personal?

Aquí se fomentan varios valores, ya que somos una institución de servicio, la responsabilidad ante todo en el trabajo, la atención que se les debe a las personas que nos visita. La confianza, el amor al trabajo, es de lo que se fomenta en biblioteca, sobre todo entre nosotros y la empatía de nosotros los trabajadores a los usuarios.

5. ¿Qué fortalezas existen dentro de Biblioteca Central?

Los canales de comunicación están fortalecidos. La comunicación y la comunicación los usuarios.

6. ¿Qué amenazas podrían afectar la comunicación entre departamentos?

Dentro de las amenazas, tendríamos que mejorar algunas canales, darnos más a conocer.

7. ¿Considera conveniente los canales de comunicación por los cuales la biblioteca se da a conocer?

Hasta el momento han funcionado, uno quisiera más pero se apega con los recursos que se tiene, a mi me gustaría que fuera mucho más amplio sin embargo lo que se ha hecho está bien, y pienso que tenemos más de lo que otras instituciones no tienen pero también los mismos estudiantes y los usuarios se encargan de difundirnos, esta también es una vía, ahora con todos los medios que existen como Facebook, YouTube considero que estamos bien. Como siempre todo es sujeto a su continua mejora.

Modelo de la entrevista



Universidad de San Carlos de Guatemala



EPSSL Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Ficha de entrevista

Fecha de entrevista:	9 de febrero de 2018
Nombre:	Lic. Nicolás Betancourth
Cargo:	Coordinador de Servicios al Usuario
Tipo de entrevista	Semi –estructurada
Objetivo de la entrevista:	Comunicacional

Ficha de entrevista

Fecha de entrevista:	9 de febrero de 2018
Nombre:	Licda. Magaly Portillo
Cargo:	Jefa de Biblioteca Central
Tipo de entrevista	Semi –estructurada
Objetivo de la entrevista:	Comunicacional

Ficha de entrevista

Fecha de entrevista:	9 de febrero de 2018
Nombre:	Lic. Belizario Reynoso
Cargo:	Coordinador de Comunicación, divulgación y Vinculación de Biblioteca Central
Tipo de entrevista	Semi –estructurada
Objetivo de la entrevista:	Comunicacional

Ficha de entrevista

Fecha de entrevista:	9 de febrero de 2018
Nombre:	Licda. Sandra López
Cargo:	Jefa de Procesos Técnicos
Tipo de entrevista	Semi –estructurada
Objetivo de la entrevista:	Comunicacional

Modelo de la Encuesta



Universidad de San Carlos de Guatemala
EPSL Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Diagnóstico de comunicación interna
Biblioteca Central



Estimados trabajadores de Biblioteca Central, esta encuesta nos servirá para mejorar los flujos de comunicación dentro de la institución, marque con una "X" en el espacio referido, sírvase de contestar lo más claro posible. Gracias.

Femenino

Masculino

1. ¿Es eficiente la comunicación entre departamentos?

Sí

No

2. ¿Cómo bibliotecario recibe inducciones y capacitaciones constantes para facilitar su trabajo?

Sí

No

3. ¿Cuáles son los canales de comunicación por los cuáles se comunica con sus compañeros?

Verbal Escrito

Correo Grupo de WhatsApp

Otro:

4. ¿Existe la comunicación bidireccional entre compañeros?

Sí

No

5. ¿Considera que existen debilidades en la comunicación interna?

Sí

No

Si su respuesta es sí ¿por qué? _____

6. ¿Existe alguna dificultad para apoyar a los usuarios con discapacidades al momento de consultar un documento?

Sí

No

7. ¿Existe un manual de procedimientos que ayuda a mejorar su trabajo?

Sí

No

8. Usted, ¿es seguidor de Biblioteca Central en la fan page de Facebook?

Sí

No

9. ¿Cuándo revisa su Facebook, ve el contenido de la fan page de la biblioteca?

Sí

No

10. ¿En general, su experiencia ha sido gratificante en Biblioteca Central?

Excelente

Buena

Regular

Mala

Matriz o vaciado de las encuestas

Género	Femenino	Masculino
	20	6

1. ¿Es eficiente la comunicación entre departamentos?

Opciones	Cantidad de Respuesta	Porcentaje
Sí	12	48%
No	13	52%

2. ¿Cómo bibliotecario recibe inducciones y capacitaciones constantes para facilitar su **trabajo**?

Opciones	Cantidad de Respuesta	Porcentaje
Sí	18	72%
No	7	28%

3. ¿Cuáles son los canales de comunicación por los cuáles se comunica con sus compañeros?

Opciones	Cantidad de Respuesta	Porcentaje
Verbal	21	49%
Escrito	6	14%
Correo	4	9%
WhatsApp	11	26%
Otro	1	2%

4. ¿Existe la comunicación bidireccional entre compañeros?

Opciones	Cantidad de Respuesta	Porcentaje
Sí	19	76%
No	6	24%

5. ¿Considera que existen debilidades en la comunicación interna?

Opciones	Cantidad de Respuesta	Porcentaje
Sí	19	76%
No	6	24%

6. ¿Existe alguna dificultad para apoyar a los usuarios con discapacidades al momento de consultar un documento?

Opciones	Cantidad de Respuesta	Porcentaje
Sí	13	52%
No	10	40%
No respondió	2	8%

7. ¿Existe un manual de procedimientos que ayuda a mejorar su trabajo?

Opciones	Cantidad de Respuesta	Porcentaje
Sí	14	56%
No	9	36%
No respondió	2	8%

8. Usted, ¿es seguidor de Biblioteca Central en la fan page de Facebook?

Opciones	Cantidad de Respuesta	Porcentaje
Sí	14	56%
No	11	44%

9. ¿Cuándo revisa su Facebook, ve el contenido de la fan page de la Biblioteca?

Opciones	Cantidad de Respuesta	Porcentaje
Sí	9	36%
No	14	56%
No respondió	2	8%

10. ¿En general, su experiencia ha sido gratificante en Biblioteca Central?

Opciones	Cantidad de Respuesta	Porcentaje
Excelente	12	48%
Buena	13	52%
Regular	0	0%
Mala	0	0%

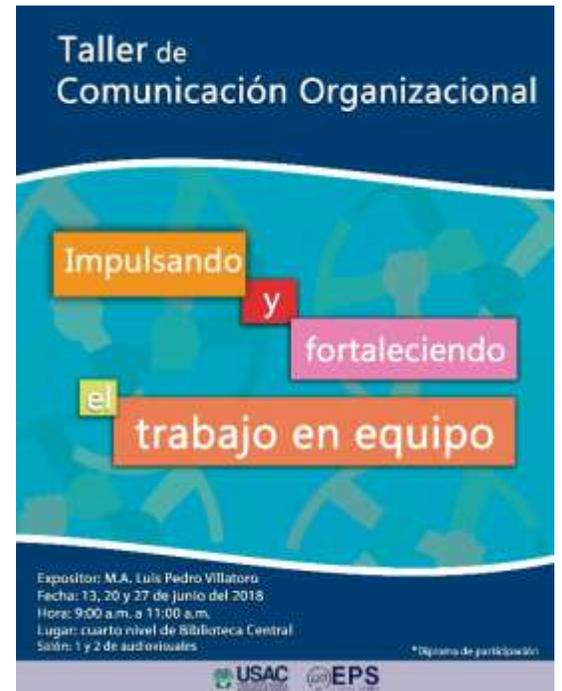
Fotografías



Taller con los auxiliares de Biblioteca Central, por M.A. Luis Villatoro, por epesista José Franco.



Entrega de diploma al M.A. Luis Villatoro por epesista José Franco



Afiche del taller de comunicación, elaborado por epesista José Franco



Interacción en el taller de comunicación organizacional con los auxiliares de Biblioteca Central, por epesista José Franco



Entrega de diplomas al personal de Biblioteca Central por su participación el taller, por epesista José Franco



Intervención en el taller de comunicación organizacional del M.A. Luis Pedro Villatoro, foto por el epesista José Franco



Diseño de la portada y contraportada del DVD, elaborado por epesista José Franco

Ficha de horas de prácticas supervisadas



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2018



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno: José Ariel Franco Calderón
No. Carné y DPI: 201020591 / 1798283980101
Jefe o Encargado (a): Lic. Belizario Reynoso
Institución o Empresa: Biblioteca Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala
Supervisora del EPSL: Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 18	Mayo	8	8	8	8	x	x	32 hrs.
2	Del: 21 / Al: 25	Mayo	x	8	8	8	4	x	28 hrs
3	Del: 28 / Al: 1	Mayo - Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs
4	Del: 4 / Al: 8	Junio	x	8	8	8	8	x	32 hrs
5	Del: 11 / Al: 15	Junio	8	4	8	8	x	x	28 hrs
6	Del: 18 / Al: 22	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs
7	Del: 26 / Al: 28	Junio	x	x	8	8	x	x	16 hrs
8	Del: 3 / Al: 6	Julio	x	8	8	8	8	x	32 hrs
9	Del: 9 / Al: 13	Julio	8	4	8	8	x	x	28 hrs
10	Del: 16 / Al: 18	Julio	8	8	8	x	x	x	24 hrs
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS									300 hrs.

(f)
 Lic. Belizario Reynoso
 Departamento de Comunicación, Divulgación y Vinculación

(f)
 Licda. Sandra Hernández - Supervisora EPSL