

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



**“PLAN PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL
BUFETE POPULAR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE
LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

ORALIA YUVILSA RUANO ESTRADA

201022643

Previo a optar el título de:

LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2019

Consejo Directivo

Director:

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Representantes Docentes:

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

Representantes Estudiantiles:

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representantes de Egresados:

M.A. Jhonny Michael González Batres

Secretaria:

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Coordinador de EPS Licenciatura:

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura:

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josué Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 30 de Septiembre de 2019

M.A. Luis Pedroza
Coordinador
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **ORALIA YUVILSA RUANO ESTRADA** con número de carné: **201022643** 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 **BUFETE POPULAR DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **13 de MAYO** al **31 de JULIO** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **"PLAN PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL BUFETE POPULAR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA"** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **"LIC. OTTO ARENAS HERNÁNDEZ."**

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

Atentamente,

Firma y sello

OTTO ARENAS HERNÁNDEZ

DIRECTOR, BUFETE POPULAR



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
BUFETE POPULAR CENTRAL, 9ª. Av. 13-39 zona 1 – Guatemala, Guatemala





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



Guatemala, 4 de octubre de 2019

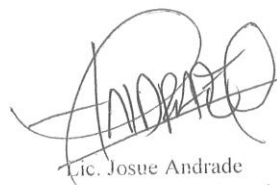
Estudiante
Oralía Yuvilsa Ruano Estrada
Carné: 201022643
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

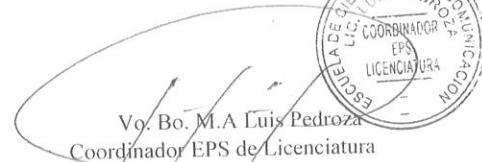
Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título: **“PLAN PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”**. El citado trabajo llena los requisitos del 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 del EPS de Licenciatura en 5 CDs con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lic. Josue Andrade
Supervisor EPS de Licenciatura




Vc. Bo. M.A Luis Pedroza
Coordinador EPS de Licenciatura



Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad

www.comunicacion.usac.edu.gt

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



Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.

DEDICATORIA

A DIOS: GRACIAS por permitirme concluir con éxito una de mis metas.

A MIS PADRES **Pedro y Oralia**

Con amor, porque gracias a su esfuerzo, apoyo y comprensión logre concluir esta meta.

A MIS HERMANOS: **Pedro y Kenet,**

Gracias, por el apoyo y cariño que siempre me brindan.

A MI ABUELO: **Rodrigo,** por todos sus consejos que conservo siempre.

A MI PRIMA: **Yuri,** por sus consejos y apoyo a la distancia.

A MIS PRIMOS: **Fam. Rodríguez y Fam. Estrada** por sus muestras de cariño.

A MIS COMPAÑEROS

Y AMIGOS: **Mónica:** por tu apoyo y ayuda incondicional en todo el proceso.

Licda. Edelvais Campos: por el apoyo en todo momento dentro del Bufete Popular.

Dedico de manera especial este logro a mis abuelos en especial a **Braulio Rodríguez** y **Alicia Rodríguez Q.E.P.D.** por su cariño, porque siempre hubo un consejo acertado en cada situación de mi vida, porque sé que, aunque no estén presentes estarían orgullosos, por ser mis seres de luz desde el cielo.

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, mi amada casa de estudio, la que me vio crecer académicamente.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN** y en especial a cada uno de los docentes que forjaron a la profesional que ahora soy.

Al Máster, **LUIS PEDROZA**, por darnos la oportunidad de realizar este proyecto y por el apoyo incondicional que tiene con los alumnos.

A MSc. **SERGIO MORATAYA**, agradecimiento especial por brindarme la oportunidad de realizar mi EPSL.

Al Licenciado **JOSUÉ ANDRADE**, quien fue mi asesor, gracias por su valiosa colaboración, tiempo y guiarme en alcanzar esta meta.

Al Licenciado y director del **BUFETE POPULAR, OTTO ARENAS HERNANDEZ**, por siempre estar en disposición de apoyarme.

A todo el personal del **BUFETE POPULAR USAC**, Practicantes, Asesores, personal operativo, por todo el apoyo y amistad brindados durante el tiempo de práctica.

ÍNDICE

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. Objetivos Específicos.....	1
1.2. LA INSTITUCIÓN: BUFETE POPULAR USAC	1
1.2.1 Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	1
1.2.3. Antecedentes.....	2
1.2.4. Departamentos.....	4
1.2.5. Misión.....	5
1.2.6. Visión.....	5
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	5
1.2.8. Público Objetivo.....	5
1.2.9. Organigrama.....	6
1.3. METODOLOGÍA	7
1.3.1. Descripción del Método.....	7
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	8
1.3.3. Cronograma del diagnóstico.....	9
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS	9
1.4.1. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	9

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN.....	14
1.5.1. Fortalezas.....	14
1.5.2. Oportunidades.....	14
1.5.3. Debilidades.....	14
1.5.4. Amenazas.....	14

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	15
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	15
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	15
2.2.1. Objetivo General.....	15
2.2.2. Objetivos Específicos.....	15
2.3. PÚBLICO OBJETIVO.....	16
2.4. MENSAJE.....	16
2.5. ESTRATEGIAS.....	17
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	17

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	19
3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....	19
3.1.1. Financiamiento.....	19
3.1.2 Presupuesto.....	20
3.1.3 Beneficiarios.....	21
3.1.4 Recursos Humanos.....	22
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción.....	22
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	23
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	29

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	30
CONCLUSIONES.....	32
RECOMENDACIONES.....	33
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	34
BIBLIOGRAFÍA.....	36
EGRAFÍA.....	37
ANEXOS.....	38

RESUMEN

Nombre de la Institución

“Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala”

Nombre del Proyecto

Plan para fortalecer la comunicación interna y externa del Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la universidad de San Carlos de Guatemala

Objetivos del Proyecto

Presentar un plan comunicacional interno y externo para fortalecer la comunicación organizacional dentro del Bufete Popular de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Objetivos específicos

- a) Informar a la población de los servicios que se prestan en el Bufete Popular como de los documentos que debe presentar para un proceso jurídico.
- b) Reforzar la herramienta de Facebook con contenido audiovisual para que sea compartido por seguidores de la página Institucional.
- c) Elaborar material informativo de apoyo para personal del Bufete Popular.

Sinopsis

En el diagnóstico dentro del Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se observó las debilidades y fortalezas de esta institución. Con base a los resultados obtenidos se pudo realizar un plan de comunicación, propuesta que ayudó a fortalecer las carencias encontradas en el Bufete.

Dichas acciones ejecutadas para solventar esas debilidades constituyen la creación de material impreso con el cual se planteó fortalecer los valores de la Institución. Asimismo, se realizó una charla de comunicación que dentro de su principal objetivo esta promover las buenas costumbres de ayuda y sus servicios por medio de audiovisuales.

INTRODUCCION

El presente informe del Ejercicio Profesional Supervisado Licenciatura (EPSL) de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala presenta bajo la supervisión de la coordinación de EPS un diagnóstico en donde se da la oportunidad de conocer por dentro la situación comunicacional del Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La comunicación dentro de una institución es de suma importancia ya que mejora un clima laboral en el cual involucra a todos los asesores por ser un Bufete de Abogados, estudiantes de Derecho y usuarios de escasos recursos que asisten en busca de asesoría.

Es por ello que los profesionales en comunicación deben estar a la vanguardia en estrategias que ayuden a la Institución a lograr un ambiente laboral en donde se dé el 100% en la atención de los usuarios por los diferentes instrumentos como impresos, digitales, etc.

Tomando en cuenta que son muchas herramientas, se colocaran las que más se adecuan al público objetivo ya que, así como hay profesionales en derecho también existen personas que no saben leer ni escribir y se acercan por ayuda de asesoría. Y así generar resultados positivos para el Bufete Popular y usuarios.

JUSTIFICACION

La comunicación es de suma importancia para la buena ejecución de procesos que llevan a las Instituciones a alcanzar el éxito. Uno de los factores muy importantes es la comunicación interna.

Además de cuidar y planificar la comunicación con los usuarios, también es básico y primordial, tener presente la comunicación interna, es decir, la comunicación entre asesores y practicantes.

Pienso que mediante el análisis detallado del diagnóstico de las relaciones internas dentro del Bufete Popular de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el actual 2019, así como la indagación acerca de cómo presta sus servicios gratuitos a personas de escasos recursos y a los estudiantes que desean perfeccionarse en el campo del derecho, nos permitirá aclarar los mecanismos comunicativos que posibilitan el desarrollo de una crisis, y así mejorar las políticas dentro de la institución que favorezcan la estabilidad del sistema de servicio Social.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

“Diagnóstico de Comunicación Interna en las Instalaciones del Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala”.

1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.1.1. Objetivo General

Diagnosticar la comunicación interna del Bufete Popular Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Analizar nuevas estrategias de comunicación interna
- Comprobar la información que se le da al público que llega a las instalaciones
- Verificar la imagen del Bufete Popular

1.2. LA INSTITUCIÓN: BUFETE POPULAR USAC

1.2.1 Ubicación Geográfica

El Bufete Popular Central de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala se encuentra ubicado en la 9ª. Avenida 13-39, zona 1 Guatemala, Guatemala.

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

El Bufete Popular en conjunto con la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, hace una excelente mancuerna para la asistencia gratuita de índoles jurídico a personas de escasos recursos. Además, cuenta con una radio en línea llamada “La Voz del Bufete Popular”, www.bpusac.com

1.2.3. Antecedentes

En la década de los años 50, profesionales y estudiantes de derecho llegaron a la conclusión sobre la necesidad de preparar para el futuro profesional de abogacía a los estudiantes, no solamente desde el campo teórico, ya que desde la época de la colonia existen programas de estudio que lo complementan, sino para casos reales, que en su futuro trabajo diario se lo presentarían. Muchas veces se realizó intentos como el de pasantías en los tribunales de justicia y en los bufetes de abogados, en otros casos con cursos prácticos en la propia facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, pero hay que convenir que esa preparación fue generalmente deficiente, en casos porque era muy limitada y en otras oportunidades porque se incurría en el mismo error que se trataba de subsanar, se les volvía solo teóricas.

Estudiantes y la asociación “El Derecho” se propusieron analizar el problema y tratar de encontrar una salida que produjera frutos propuestos, ya que se hace sentir en ese momento la necesidad institucional de prestar servicio a personas de escasos recursos, consejo y servicio jurídico gratuito pero que a la vez tuviera respaldo y responsabilidad.

En diversas épocas Abogados ofrecieron sus servicios profesionales en forma gratuita a las clases menos favorecidas por la fortuna, pero sus ocupaciones y las propias necesidades económicas, los hicieron desistir de sus obras benéficas.

Todos estos elementos se habían venido concretando en un deseo casi unánime de ver realizada la aspiración de que se organizara una institución donde los estudiantes de los últimos años de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales pudieran hacer sus prácticas sobre cuestiones legales de la vida real, es a finales del año 1953 donde se perfilan candidatos para Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, algunos de los puntos dentro de sus programas tocaron el tema del consultorio jurídico adscrito a la facultad, es en ese entonces cuando se presenta un proyecto completo y bien fundamentado, para la organización de un Bufete Popular en el período del Decano y licenciado Federico Ojeda Salazar.

Originalmente se creó con la finalidad de llenar dos necesidades: Que los estudiantes que habían aprobado determinados cursos teóricos, realizaran prácticas bajo la supervisión de la Facultad, con el fin de abandonar el procedimiento de pasantía que había utilizado hasta entonces, el cual se consideraba no solo deficiente sino que también se prestaba a impropiedades, en virtud que los pasantes no asistían a tribunales y únicamente se limitaban a firmar el libro de asistencia para la obtención de la constancia respectiva; y Prestar un servicio de asistencia social a favor de las personas desvalidas económicamente, dándoles asistencia jurídica cuando tenían algún asunto pendiente en algún tribunal u oficina pública. En sus orígenes el Bufete Popular, se circunscribió a prestar servicios en los campos penal y civil, pero por la realidad social de nuestro país su crecimiento y nuevas necesidades, se amplió el campo de acción en lo laboral, administrativo y notarial. No obstante las críticas de que ha sido objeto se puede sostener que los resultados son positivos para el practicante y usuarios, en el sentido que contribuye a complementar la docencia teórica y el servicio gratuito a la población de escasos recursos económicos.

El Consejo Superior Universitario, emite el acuerdo de creación del Bufete Popular como Instituto Técnico de Capacitación Técnico Jurídicas y de servicio Social, capacitación técnicamente en aspectos procesal prácticos y reales a los estudiantes que hubieran aprobado sus cursos teórico y práctico procesales, las puertas de Bufete de abren el 8 de junio de 1954 al ser inaugurado en acto celebrado en Salón de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales con participación de los licenciados Vicente Díaz Samayoa, Rector, Roberto Sosa Silva, Secretario de la universidad, Adolfo Molina Orantes, Decano de la Facultad, Romeo Augusto De León patrocinador de la idea y primer director del bufete, y el bachiller Silva Falla, Primer Secretario.

Brindar asesoría y prestación de Asistencia judicial y administrativa gratuita a las personas de escasos recursos económicos que no pueden pagar los servicios de un profesional del derecho es la base esencial de la filosofía, y con ello el Bufete Popular es pionero en materia de Derechos Humanos, Clínicas Procesales Penal Civil y Laboral, Clínicas de Educación Jurídico a nivel nacional, Clínicas Externas Penales, Civiles y Laborales, así como la

Creación de la Oficina de Mediación, Oficina de Conciliación, Oficina de Asistencia Sobre.

la Violencia Intrafamiliar, Oficina de la Niñez y de la adolescencia, El Centro de Notificaciones del Bufete Popular, Oficina de Asistencia Social y Tramitación legal, Oficina de Atención a la Victima Anexos Comunitarios y Anexos del Bufete Popular. Se ha logrado con mucho esfuerzo y trabajo de pocas manos, tareas que sustentan la existencia del Bufete, a continuación se nombran a profesionales que han dejado su huella social y comunitaria en el Bufete Popular desde sus inicios: Lic. Romeo Augusto De León.

Ad-Honorem...

Lic. Marco Tulio Molina Abril

Lic. Wilfredo Valenzuela Oliva

Lic. René Arturo Villegas Lara

Lic. Carlos Humberto Rosales Martínez

Lic. Hugo Rolando Melgar

Lic. Mario Rene Chávez García

Lic. Mario Castillo Parada

Lic. Hugo Leonel Segura Trujillo

Lic. Cipriano Francisco Soto Tobar

Lic. Oscar Mauricio Villalta

Licda. Rosa María Ramírez Soto

Lic. Lázaro Ruiz Orellana

Lic. Otto René Arenas Hernández.

1.2.4. Departamentos

El Bufete Popular está constituido por oficinas de apoyo legal para personas de escasos recursos, que no se encuentren en capacidad de pagar los servicios profesionales de un profesional del derecho, oficinas que tienen una supervisión, cada una controlan el desenvolvimiento de los estudiantes al ser dirigidos por profesionales competentes en las áreas que manejan. Fuente: Lic. Lemus Jacobo, tesis pág. 1

1.2.5. Misión

Alcanzar una mejora sustancial cualitativa y cuantitativamente en la prestación de servicios a usuarios y practicantes a nivel nacional mediante la asistencia jurídico-social.

1.2.6. Visión

Preparación del recurso humano, al servicio de la comunidad guatemalteca con perfiles de alto nivel profesional, la observancia de valores éticos y morales y espíritu de ayuda y apoyo hacia el prójimo.

Cubrir toda área urbana y rural que necesite de los servicios gratuitos en asesoría jurídica-social mediante la satisfacción de practicantes y usuarios.

Fuente: Lic. Jacobo Lemus "Tesis

1.2.7. Objetivos Institucionales

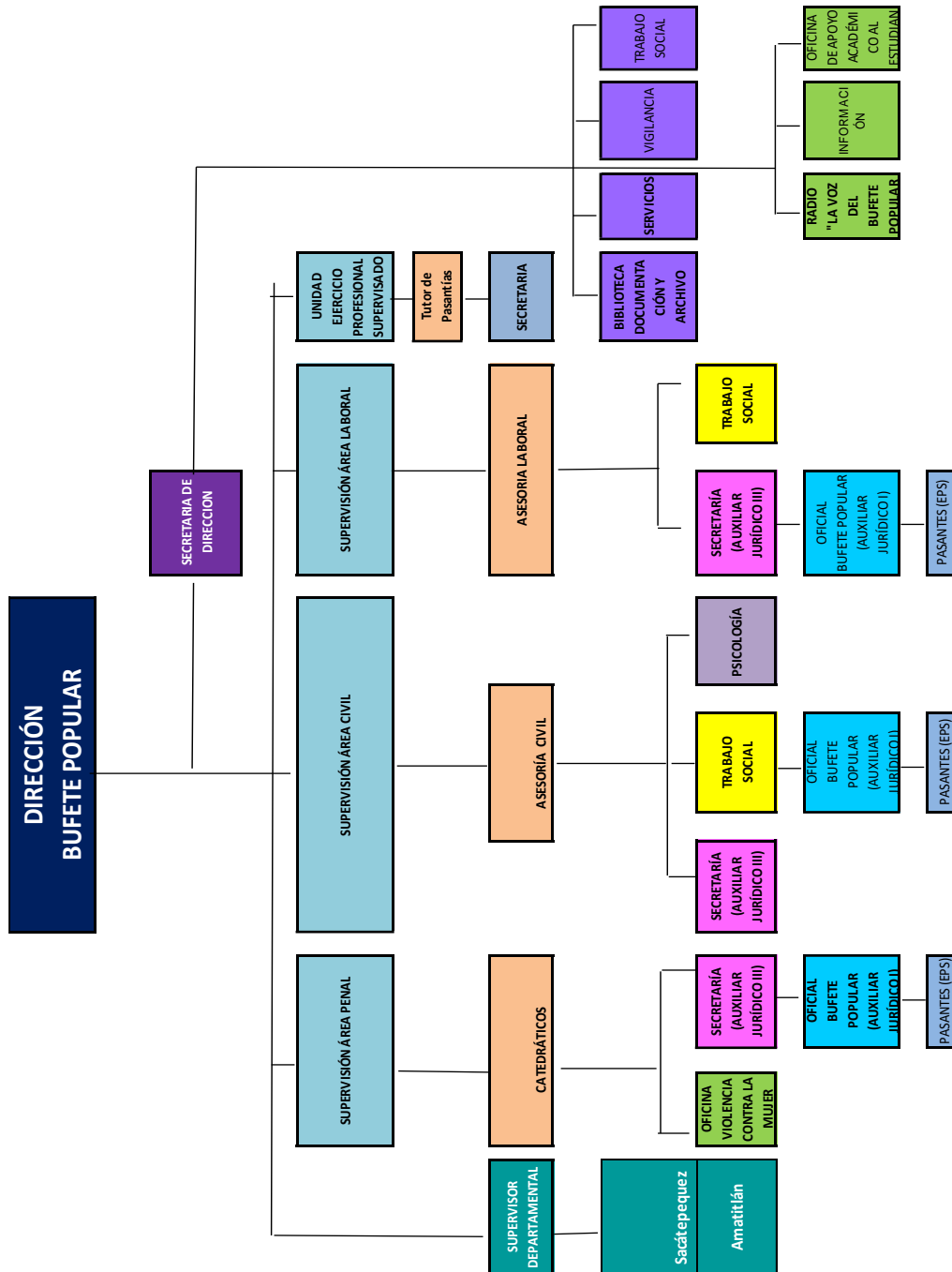
La Universidad cumple con su obligación constitucional, cooperando en la solución de los problemas que aquejan a la sociedad guatemalteca, a través del servicio social que prestan sus diferentes unidades académicas y en especial la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales por intermedio del Instituto del Bufete Popular.

Los objetivos del Bufete Popular son los siguientes: Complementar mediante práctica obligatoria de los alumnos, la enseñanza que se imparte en la cátedra de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales; Capacitar al practicante en las actividades relativas al ejercicio profesional de Abogacía y Notariado; Orientar al practicante sobre la correcta aplicación de los conocimientos del derecho; Proporcionar asistencia jurídico profesional, gratuita, previa calificación, a personas de escasos recursos económicos, que no estén en capacidad de pagar dichos servicios.

1.2.8. Público Objetivo

Asesores Jurídicos de las distintas oficinas de atención, así como estudiantes de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.2.9. Organigrama



Fuente: YUVILSA RUANO/ Organigrama proporcionado por la Dirección del Bufete Popular USAC

1.3 METODOLOGÍA

En un proceso de investigación, la metodología es una de las etapas en que se divide la realización de un trabajo. En ella, el investigador o los investigadores deciden el conjunto de técnicas y métodos que emplearán para llevar a cabo las tareas vinculadas a la investigación.

De esta manera, la metodología de investigación elegida es la que va a determinar la manera en que el investigador recaba, ordena y analiza los datos obtenidos.

La función de la metodología de la investigación es otorgarles validez y rigor científico a los resultados obtenidos en el proceso de estudio y análisis.

Asimismo, como metodología de la investigación se denomina la parte de un proyecto en que son expuestos y descritos los criterios adoptados en la elección de la metodología de trabajo y las razones por las cuales se considera que dichos procedimientos son los más pertinentes para abordar el objeto de estudio, etc.

Por ello para realizar el siguiente diagnóstico se utiliza el método cuantitativo ya que se utilizan diferentes herramientas como la observación, la entrevista, la encuesta ya que Según Hernández Sampieri (2014) Es un Proceso deductivos, Secuencial y probatorio que analiza la realidad de forma objetiva (p#3)

1.3.1. Descripción del Método

Para realizar el siguiente diagnóstico se utiliza el método cuantitativo ya que se utilizan diferentes herramientas como la observación, la entrevista, la encuesta ya que Según Hernández Sampieri (2014) Es un Proceso deductivos, Secuencial y probatorio que analiza la realidad de forma objetiva (p#3)

1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección

En opinión de Rodríguez Peñuelas, (2008:10) las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

La Observación:

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. Observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos (Pardinas, 2005:89).

Documentación:

“Actividad que se ocupa de recoger y tratar los conocimientos, almacenar la información en documentos y facilitar su recuperación para contribuir a la difusión de los mismos”. Baiget, T. (2007)

Encuestas:

La encuesta según es destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Puente W, (2011-2017) Portal de Relaciones Públicas;NM Comunicaciones, Recuperado de <http://www.RRPPnet.com.ar>. Para la técnica de la encuesta y el instrumento tiene que ser un cuestionario con preguntas cerradas, es impersonal y es una técnica que puede ser utilizada en sectores muy amplios, para realizar este diagnóstico se utilizó un cuestionario dirigido a los Licenciados (asesores) y a estudiantes (pasantes) de derecho, en el cual consistió en preguntas cerradas que radicarón en el planteamiento de los aspectos considerados oportunos a tomar en cuenta en este diagnóstico.

1.3.3. Cronograma del diagnóstico

ACTIVIDAD	ENERO															FEBRERO												
	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M					
	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	31	1	4	5	6	7	8	11	12	13	14	15	18	19	20
Propedeutico EPS L	■	■	■	■	■																							
Visita a BP USAC								■																				
Entrega de solicitud de Carta													■															
Entrega de carta a BP USAC														■														
Proceso de Observación															■	■	■	■										
Redacción de Entrevista																			■									
Realización de entrevista a Licenciados y estudiantes																			■									
Preparación de diagnóstico																			■	■	■							
Revisión de diagnóstico																				■								
Entrega del diagnóstico por Classroom																					■							

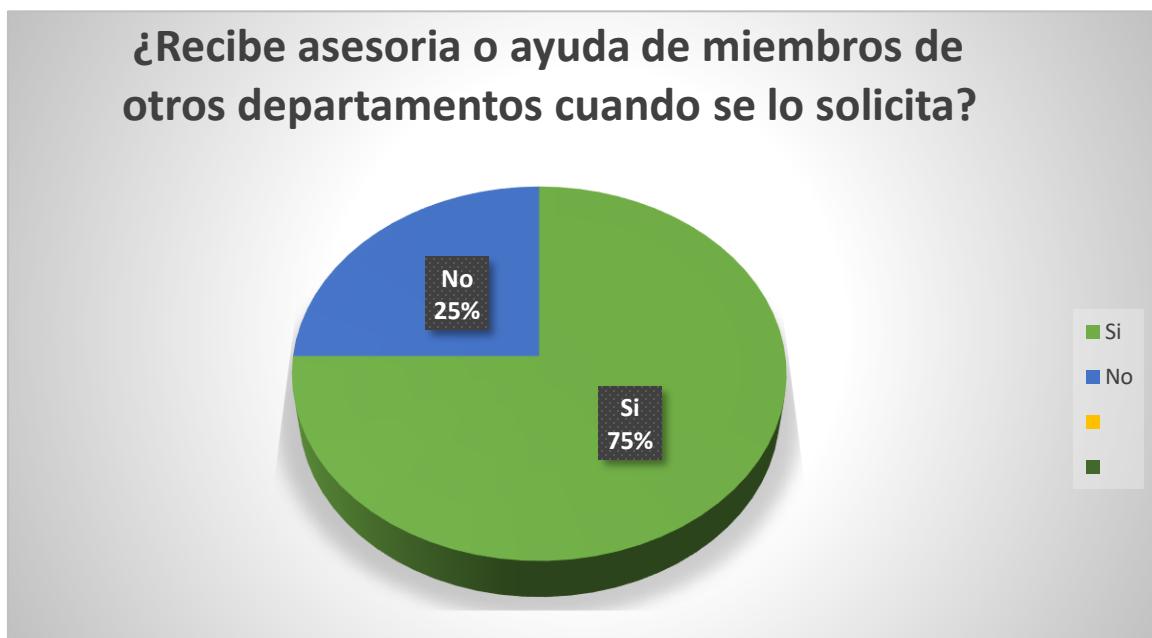
Fuente: <https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/diagramas-de-gantt/que-es-undiagrama-de-gantt-yparaquesirve>

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas

A continuación se muestra la recopilación de datos por medio de gráficas que evidencian el porcentaje de respuesta de los asesores encuestados en el Bufete Popular.

Gráfica No. 1



Fuente: Yuvilsa Ruano

Interpretación: Esta gráfica muestra que el 75% asesora a sus compañeros en casos necesarios y el 25% no.

Gráfica No. 2



Fuente: Yuvilsa Ruano **Interpretación:** El 63% está dispuesto a apoyar a sus compañeros, mientras el 37% no.

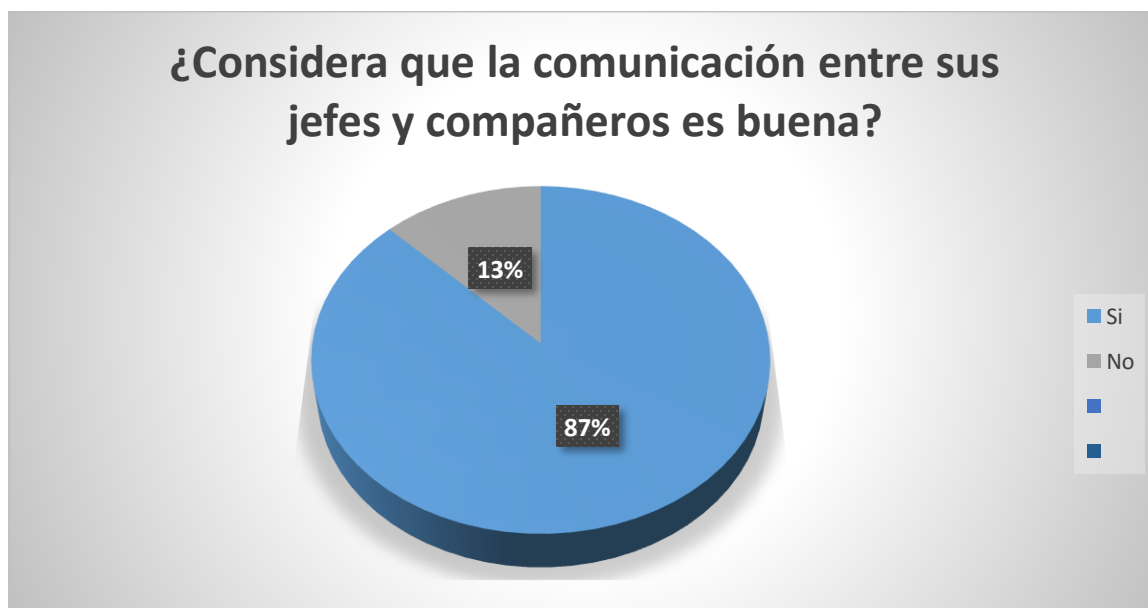
Gráfica No. 3



Fuente: Yuvilsa Ruano

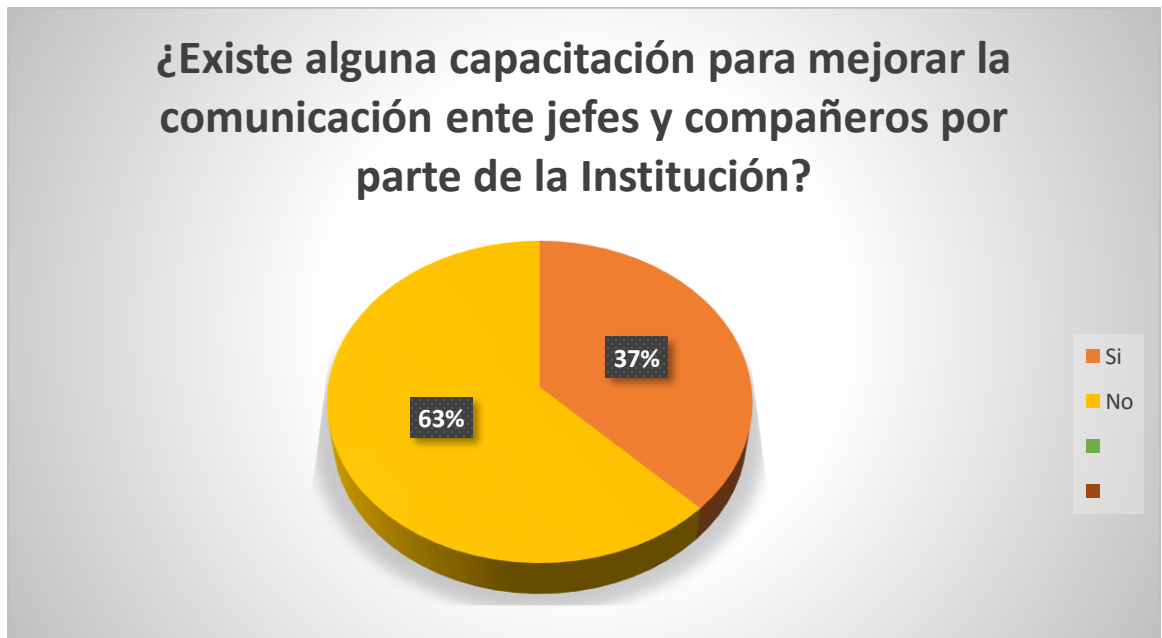
Interpretación: Un 87% del personal interno conocen el reglamento mientras el 13% lo desconoce.

Gráfica No. 4



Fuente: Yuvilsa Ruano **Interpretación:** El 87 % del personal de la institución tiene buena comunicación entre jefes y compañeros y el 13% no.

Gráfica No. 5



Fuente: Yuvilsa Ruano

Interpretación: más del 50% opina que no existe una capacitación en comunicación y el 37% que si lo ha obtenido.

Gráfica No. 6



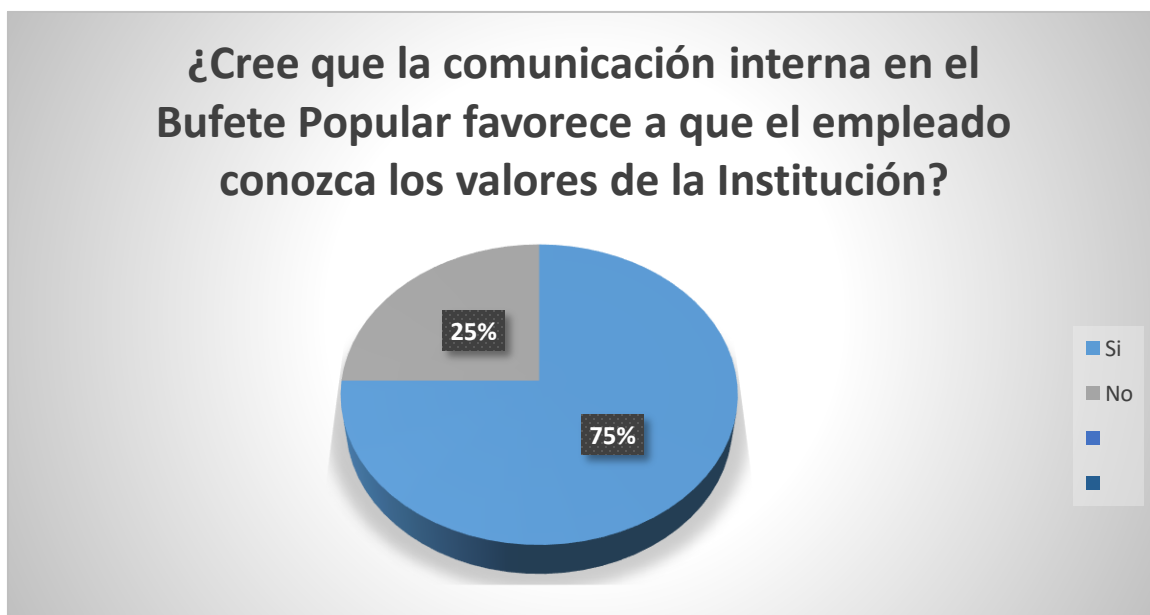
Fuente: Yuvilsa Ruano **Interpretación:** El 63% de los asesores y estudiantes recibe instrucciones claras mientras el 37% opina lo contrario

Gráfica No. 7



Fuente: Yuvilsa Ruano **Interpretación:** El 50% de los asesores utilizan las redes sociales, el teléfono un 37% y carteles un 13% mientras el correo tuvo un 0%.

Gráfica No. 8



Fuente: Yuvilsa Ruano **Interpretación:** El 75% de asesores confía en que la comunicación es la base de la creación de valores y un excelente clima laboral, mientras el 25% opina lo contrario.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1. Fortalezas

- La comunicación entre alternos y sub-alternos es bastante buena
- Manejan servicios gratuitos a la población de escasos recursos
- Tienen horarios flexibles

1.5.2. Oportunidades

- Puede darse capacitación en comunicación al personal de la Institución
- Se puede utilizar al máximo los recursos de comunicación
- Existe una radio en línea del Bufete Popular
- Se puede utilizar tecnología para comunicarse fácilmente

1.5.3. Debilidades

- Falta de recursos para poner en marcha la radio
- Existen asesores que desconocen el reglamento de comportamiento
- Los colaboradores consideran que debe mejorar el apoyo entre compañeros

1.5.4. Amenazas

- Falta de presupuesto
- Algunos asesores no están satisfechos con la labor de sus compañeros

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES

El Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, no cuenta con ningún antecedente de proyecto de comunicación efectiva que se haya realizado. Hace aproximadamente dos años se contaba con la radio en línea que daba información a los usuarios que se conectaban por medio de la web y por problemas de falla de equipo no está en funcionamiento.

Se cuenta con una fanpage en Facebook que es institucional, a la que se pretende reinventar con más información sobre los servicios que son gratuitos en la institución.

Aclarando que todos los servicios de asesoría son gratuitos.

Dicho Bufete Popular no tiene un departamento de comunicación, razón por la cual se encuentra el problema que la comunicación interpersonal no llega de una manera correcta y adecuada a los colaboradores, y no posee un manual para poder capacitar o informar acerca de las actividades que se van a realizar dentro de la institución.

2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN

2.2.1. Objetivo General

- Fortalecer la comunicación interna y externa del Bufete Popular de la facultad de ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Informar a la población de los servicios que se prestan en el Bufete Popular como de los documentos que debe presentar para un proceso jurídico.
- Reforzar la herramienta de Facebook con contenido audiovisual para que sea compartido por seguidores de la página Institucional.

- Elaborar material informativo de apoyo para personal del Bufete Popular.

2.3. PÚBLICO OBJETIVO

- Público Interno: Licenciados y estudiantes que laboran como Asesores jurídicos en el Bufete Popular, USAC.
- Público Externo: Toda persona que visita el Bufete Popular en busca de asesoría.

2.4. MENSAJE

El mensaje institucional es de tipo informativo propagandístico, con el fin de dar a conocer la labor que realiza el Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

“Si el éxito quieres alcanzar a tú prójimo debes Ayudar”

"Éxito, perseverancia y apoyo"

Se basa la frase en algo que hemos aprendido como SanCarlistas de ayudar a nuestro propio pueblo y es la función que tiene el Bufete Popular de la Universidad de San Carlos al prestar servicios de asesoría completamente gratuitos para personas de escasos recursos. Y así mismo crear conciencia a estudiantes como licenciados del compromiso con nuestra Institución como con las personas.

Además se busca:

- Hacer públicos los logros conseguidos por el Bufete Popular.
- Promover una comunicación a todas las escalas, lineal, vertical y horizontal.

2.5. ESTRATEGIAS

- Creación de material impreso (para la dirección interna)
- Mejorar la comunicación externa
- Fortalecer la imagen corporativa

2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Se cuenta con 4 acciones

ACCIÓN 1	
A qué estrategia corresponde la acción	Mejorar la comunicación interna
Problema	Falta de herramientas de comunicación
Producto	- Charla sobre comunicación Digital
Objetivo Comunicacional	Fortalecer las herramientas de comunicación
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Personal interno, Licenciados y estudiantes de la facultad de ciencias Jurídicas y sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala
Medio de difusión	- Charla a Realizarse julio 2019

Tabla realizada por epesista Yuvilsa Ruano

ACCIÓN 2

A qué estrategia corresponde la acción	Mejorar la comunicación interna
Problema	Falta de herramientas de comunicación
Producto	- Afiches
Objetivo Comunicacional	Fortalecer las herramientas de comunicación
Tipo de Mensaje	Informativo/ motivador
Público Objetivo	Personal interno, Licenciados y estudiantes de la facultad de ciencias Jurídicas y sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala
Medio de difusión	- Formato impreso: A color con medidas 11" x 17". Cantidad 10 ejemplares. Distribución: Se colocarán en puntos estratégicos del interior del Bufete Popular.

Tabla realizada por epesista Yuvilsa Ruano

ACCIÓN 3

A qué estrategia corresponde la acción	Mejorar la comunicación interna y externa
Problema	Falta de herramienta donde se coloque material impreso.
Producto	Cartelera informativa
Objetivo Comunicacional	Fortalecer las herramientas de comunicación
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Interno y externo
Medio de difusión	La cartelera será elaborada con un marco de madera y un fondo de corcho para facilitar la colocación de material impreso con tachuelas, tendrá la medida de 1.30x1.90 centímetros, con patas para sostenerla y colocada en una de los pasillos del Bufete.

ACCIÓN 4	
A qué estrategia corresponde la acción	Mejorar la comunicación externa
Problema	Falta de herramientas electrónicas de comunicación
Producto	Audiovisuales
Objetivo Comunicacional	Fortalecer la fanpage de facebook
Tipo de Mensaje	Informativo
Público Objetivo	Personal interno, Licenciados y estudiantes de la facultad de ciencias Jurídicas y sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala y público en general que busca información en facebook
Medio de difusión	red social, facebook

Tabla realizada por epesista Yuvilsa Ruano

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1. PROYECTO DESARROLLADO

“Plan para fortalecer la comunicación interna y externa del Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala”.

3.1.1. Financiamiento

El 80% de los gastos para la ejecución del proyecto, fueron sufragados por la epesista. El 20% de los gastos restantes fueron patrocinados por el Director del Bufete Popular USAC, Licenciado Otto Arenas, quien colaboró con la realización y ejecución del taller realizado a la institución la Licenciada Iris Jocol en la grabación de Audiovisual.

FINANCIAMIENTO	MONTO
Epesista	Q 10,530.00
Patrocinio, Director BP Lic. Otto Arenas	Q 1,500.00
Patrocinio, Licda. Iris Jocol	Q 1,500.00
Bufete Popular	0.00

Elaborado por Epesista, Yuvilsa Ruano

3.1.2 Presupuesto

CANTIDAD	DETALLE	COSTO U	TOTAL	FINANCIAMIENTO
2	Diseños de afiches	Q 25.00	Q 50.00	Epesista
10	Impresión de afiches doble carta papel Opalina, medidas 11x13'' a color	Q 12.00	Q120.00	Epesista
1	Taller de capacitación sobre medios digitales y evidencias.	Q1500.00	Q1500.00	Patrocinio
1	Asesoría Comunicacional	Q8000.00	Q8000.00	Epesista
1	Cartelera de Madera de pino y Caucho medida de 1.90 x 1.30, con patas de madera de pino	Q 800.00	Q 800.00	Epesista
1	Flete para llevar cartelera a las instalaciones del BP	Q 60.00	Q 60.00	Epesista
3	Audiovisuales	Q 500.00	Q1500.00	Epesista
1	Grabación video	Q1500.00	Q1500.00	Patrocinio
	Costo total del proyecto		Q 13,530.00	

Elaborado por Epesista, Yuvilsa Ruano

3.1.3 Beneficiarios

	BENEFICIARIOS	BENEFICIO
P R I M A R I A S	Población guatemalteca que busca los servicios de asesorías en el Bufete Popular USAC.	Se agregaron tres videos en la plataforma de Facebook en donde se dan a conocer algunos de los servicios que se brindan totalmente gratis en el Bufete Popular.
S E C U N D A R I A S	Asesores Jurídicos Estudiantes de Derecho (pasantes)	Se brindaron instrumentos de apoyo para trasladar información al personal dentro del Bufete Popular, así como material audiovisual en donde se invita a los estudiantes de derecho para formar parte de la ayuda social a la población guatemalteca.

Tabla elaborada por epesista Yuvilsa Ruano

3.1.4 Recursos Humanos

PERSONAL	CARGO	ACTIVIDAD
Lic. Otto Arenas Hernández	Director del Bufete Popular, USAC.	Autorización de la colocación de cartelera en uno de los pasillos principales del interior del Bufete Popular así como de los afiches.
María José Álvarez Arenas	Pasante	Apoyo en la coordinación de evento de taller sobre comunicación y participar en grabación de audiovisual.
Licda. Edelvais Dinora Campos De Paz	Asesora Jurídica	Coordinación de citas con la dirección del Bufete Popular, autorización de propuestas, apoyo incondicional.
Licda. Lady Calderón	Asesora Jurídica	Participar en grabación mencionando algunos servicios del Bufete Popular USAC
Lic. Josue Andrade	Asesor de EPSL 2019	Supervisión de las etapas del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura.
Oralia Yuvilsa Ruano Estrada	Epesista del EPSL 2019	Elaboración de propuestas así como de diseño de material impreso (afiches) como también en la edición de audiovisuales que se encuentran en la fan page de Facebook.

Tabla realizada por: Epesista Yuvilsa Ruano

3.1.5 Áreas Geográficas de Acción

El área geográfica donde se ejecutó el proyecto está ubicada en la 9na. Avenida 13-39 zona 1, Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS

ESTRATEGIA 1:

Realización de una Charla sobre medios de comunicación digital y evidencias en casos jurídicos.

Objetivo Comunicacional:

Fomentar la buena comunicación dentro de la Institución y agregar conocimientos.

Descripción: Se realizó una charla en donde se dieron a conocer los diferentes medios digitales de comunicación y su impacto a la hora de recabar evidencias a la hora de llevar un caso jurídico.

Acciones desarrolladas:

1. Preparación de la Charla de Comunicación digital.
2. Determinación de la agenda de actividades de la charla.
3. Realización de la Charla de comunicación digital.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Desayuno y Charla sobre comunicación Digital y evidencia, La Ermita, zona 1. Guatemala



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Charla en las Instalaciones del Bufete Popular USAC

Estrategia 2

Creación de material impreso (Afiches) para el interior del Bufete Popular, USAC.

Objetivo Comunicacional:

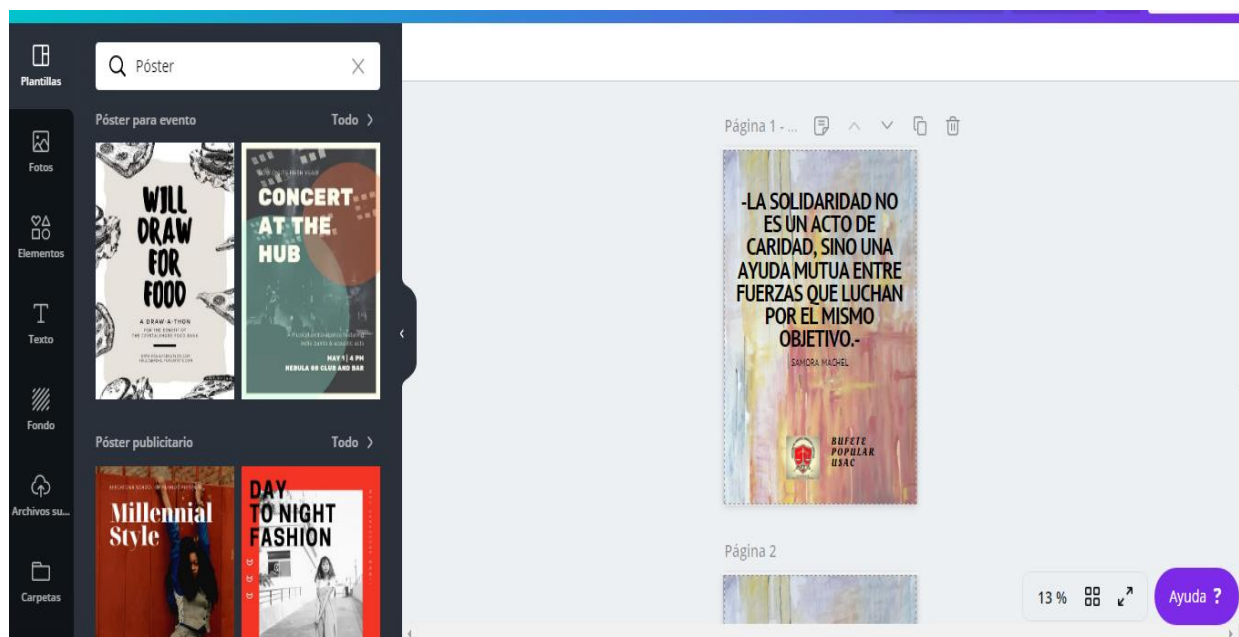
Fortalecer los principios planteados por el Bufete Popular, USAC.

Descripción:

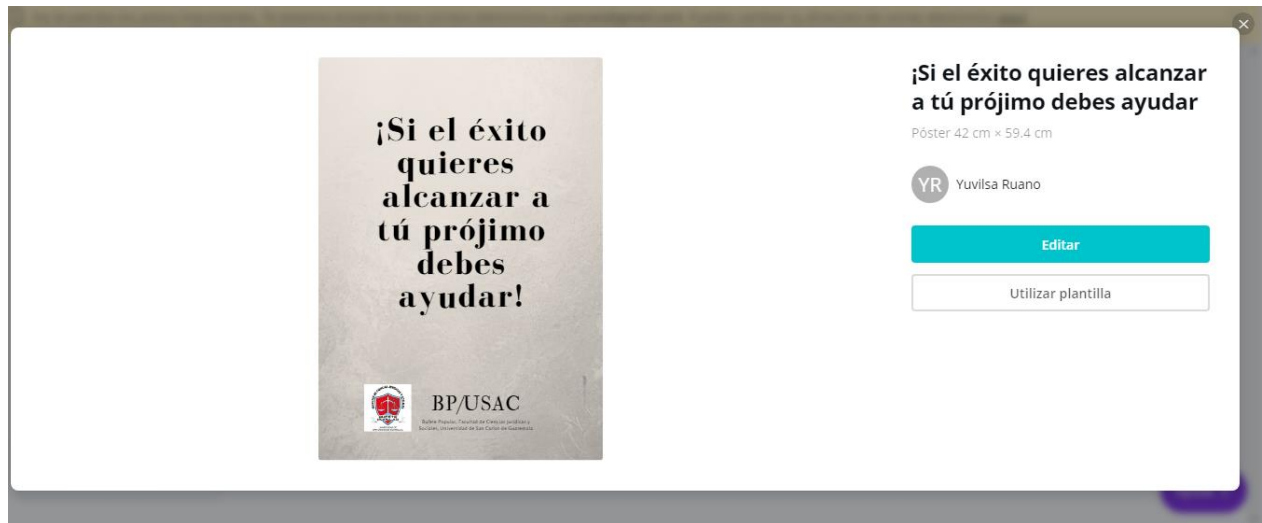
Se elaboró material impreso (afiches) con el fin de fortalecer los principios plantados por la institución.

Acciones desarrolladas:

1. Diseño de material Impreso (afiches).
2. Revisión de material impreso (afiches).
3. Entrega de Afiches
4. Colocación de material impreso.



Fuente: Yuvilsa Ruano/Edición de primer Afiche.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Edición de Segundo Afiche en aplicación Canva.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ En oficina No. 2 editando afiches



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Colocación de Afiches en la Cartelera

Estrategia 3:

Colocación de una Cartelera en un pasillo principal del Bufete Popular.

Objetivo Comunicacional:

Colocación de material impreso que permita que el personal que no tenga acceso al recurso informático este enterado de todos los lineamientos de trabajo, mensajes motivacionales, etc. Así como requisitos para algunos trámites jurídicos.

Acciones desarrolladas:

1. Coordinación con Dirección del Bufete Popular del tamaño de la Cartelera.
2. Cotización y realización de Cartelera de madera.
3. Entrega de Cartelera a Director Otto Arenas.
4. Colocación de Cartelera en pasillo Principal del Bufete Popular.



Fuente: Yuvilsa Ruano de material impreso en la cartelera



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Cartelera recién instalada en el pasillo principal del Bufete Popular USAC.



*Fuente: Yuvilsa Ruano/ Entrega de Cartelera al Director del Bufete Popular USAC,
Licenciado Otto Arenas Hernández.*

Estrategia 4

Creación de material Audiovisual.

Objetivo Comunicacional:

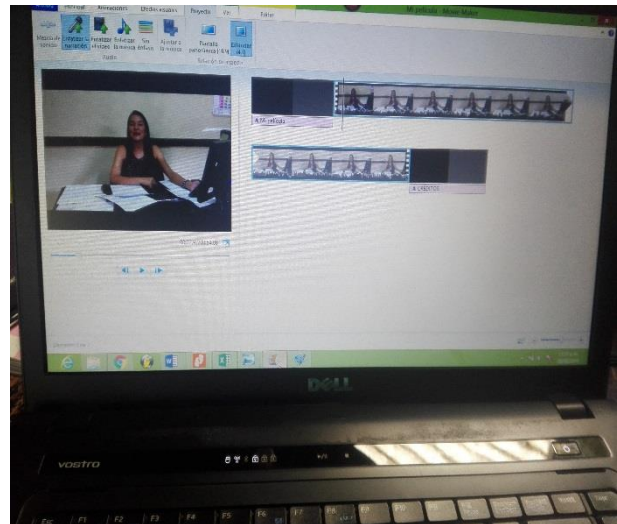
La creación de material audiovisual utilizando el recurso humano dentro del Bufete Popular (Licenciados, Pasantes y usuarios) para dar a conocer algunos de los servicios que se prestan gratuitamente e invitando a estudiantes de derecho a hacer prácticas dentro del Bufete.

Acciones desarrolladas:

1. Elaboración de Story Board
2. Grabación de video dentro de las instalaciones del Bufete Popular
3. Edición de Video
4. Colocación de los videos en la Fanpage
5. Análisis de las reacciones que hubo por usuarios de Facebook.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Durante la grabación a la Licda. Lady Calderón quién se ubica en la oficina No. 12



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Edición de Material Audiovisual en Instalaciones del Bufete Popular USAC



Fuente Yuvilsa Ruano/ Análisis de reacciones y reproducciones de los usuarios de Facebook al video.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Análisis de reacciones y reproducciones del video ya colocado en fanpage de Facebook.

3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

<u>Estrategia</u>	<u>Indicadores Cuantitativos (Participación)</u>	<u>Indicadores Cualitativos (opiniones y comentarios)</u>
<p><u>Objetivo</u> Fortalecer las herramientas de comunicación interna y externa <i>Cartelera Informativa</i></p>	<p>Desde la instalación de la cartelera informativa se pudo observar que se acercaron personas de la tercera edad, así como personas que visitan al Bufete por distintos trámites. También algunos licenciados que se acercaron a observar los mensajes motivacionales e información de la planilla que se postulaba en esos días.</p>	<p>“quedo muy agradecido por el apoyo brindado con la cartelera, ya se había pensado en hacer una pero nunca se había logrado el objetivo, ya que nos ayudará a poner información muy importante para los usuarios y asesores sin dañar las paredes del Bufete Popular” –Director Bufete Popular, Lic. Otto Arenas</p>
<p><u>Objetivo</u> Utilización de material impreso para motivar al Asesor jurídico dentro de la institución. <i>Afiches</i></p>	<p>Se observó a los Asesores entusiasmados con los afiches desde el primer día que se entregaron y se colocaron en los principales pasillos y oficinas de atención al usuario. Los afiches fueron vistos por un 100% de los Asesores.</p>	<p>Licda. Iris Mezquita-Asesora Jurídica, indicó que tanto los usuarios como los Licenciados se detienen a observar los afiches en la oficina No. 8 y los motiva al leerlos.</p>

<p><u>Objetivo</u> Fortalecer las herramientas de comunicación interna <u>Charla</u></p>	<p>La charla sobre comunicación fue recibida por el 90% de los Asesores siendo estos Licenciados y Estudiantes de Derecho.</p>	<p>Agradecimiento por parte de la Dirección del Bufete Popular por la actividad realizada.</p>
<p><u>Objetivo</u> Fortalecer las herramientas de comunicación interna y externa <u>Audiovisuales en Facebook</u></p>	<p>El material audiovisual que se colocó en la Facebook tuvo en reproducción un aproximado de 90% a la cantidad de seguidores que tiene la fanpage, así como fue compartido por más de 50 usuarios también comentarios positivos sobre el equipo de trabajo con el que cuenta el Bufete Popular.</p>	<p>Los videos promocionan algunos de los servicios que se prestan al usuario en el Bufete Popular, así como la invitación a los estudiantes de derecho para que apoyen brindando asesoría a todas las personas de escasos recursos que se acercan en busca de ayuda al Bufete Popular.</p>

Fuente: Epesista Yuvilsa Ruano

CONCLUSIONES

- La realización de la Charla sobre comunicación digital dentro del Bufete Popular contribuye a que los asesores y estudiantes adquieran y fortalezcan conocimientos para ponerlos en práctica.
- La elaboración de una cartelera y Afiches son excelente medios para fomentar los valores que existen dentro del Bufete Popular.
- La creación de audiovisuales le da un toque de actualidad a la fanpage en donde se da a conocer algunos servicios que brinda el bufete como invitación a estudiantes de derecho a hacer pasantías dentro del mismo.
- El 100% de los colaboradores del Bufete de la Universidad de San Carlos de Guatemala se sienten orgullosos de pertenecer a dicha Institución.
- El trabajo que deben realizar los colaboradores está claramente definido y estructurado. Los colaboradores están comprometidos con las metas y objetivos de la Institución.

RECOMENDACIONES

Designar una persona encargada del manejo de la comunicación dentro del Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Realizar diagnósticos cada año para detectar fallas o áreas para mejorar la comunicación interna del Bufete Popular.

Resaltar que los procesos de comunicación y las nuevas herramientas, sigan ejecutándose para una mejora continua, aprovechando al máximo el recurso digital y tecnológico, ya que son muchas las personas beneficiadas con cada una de las acciones que fueron ejecutadas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Aspiración:** Deseo de conseguir algo.
- **Ampliar:** Agrandar una cosa agregándole algo en extensión, eficacia o número; reproducir fotos, planos o textos en tamaño mayor que el original.
- **Bufete:** Mesa de escribir con cajones 2. Despacho de un abogado.
- **Carencia:** Se refiere a la falta o privación de algo. Se trata de un concepto que proviene de la lengua latina (carentia).
- **Cronograma:** Programa de trabajo.
- **Debilidades:** Falta de vigor o fuerza física. 2. Carencia de energía o vigor en las cualidades o resoluciones del ánimo.
- **Decano:** Persona nombrada para presidir una facultad dentro de una universidad.
- **Diagnóstico:** Son el o los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto.
- **Estrategias:** Arte, traza para dirigir un asunto. 2. Mat. En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.
- **Facultad:** Es el poder, el derecho, la aptitud o la capacidad para hacer algo.
- **Fortalecer:** El término fortalecer permite a la acción de dar fuerza a algo o alguien.

- **Gestiones:** Acción y efecto de administrar. 2. Gestión de negocios: cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño.
- **Involucrar:** Hacer participar a una persona en un asunto, comprometiéndola o hablando de ella como si participase.
- **Pasantía:** Es una práctica laboral bajo poca o nula remuneración que realizan algunos profesionales, especialmente un médico, un abogado o contador, para obtener experiencia de campo. Al que realiza la misma se le denomina **pasante**.
- **Plan:** 1. Idea del modo de llevar a cabo una acción. 2. Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.
- **Reforzar:** Idea del modo de llevar a cabo una acción. 2. Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.
- **Respaldo:** Respaldo o protección de algo o alguien.
- **Servicio:** Utilidad o función que desempeña una cosa. 2. Favor o beneficio que se le hace a una persona.
- **Virtud:** Capacidad que tiene una cosa de producir un determinado efecto positivo. 2. Disposición habitual para hacer el bien.
- **Valores:** Grado de utilidad o aptitud de las cosas para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite. Cualidad de las cosas, en virtud de la cual se da por poseerlas cierta suma de dinero o equivalente. Alcance de la significación o importancia de una cosa, acción, palabra o frase.

BIBLIOGRAFÍA

- Piloña, (2012), Guía Práctica Sobre métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo. Guatemala, Guatemala: GP Editores.
- Tesis El Centro de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF), instancia de proyección del servicio social del Bufete Popular como mecanismo de implementación en la colonia el Mezquital zona 12 / Jacobo Lemus Bran. 2007
- EPS Estrategias de Comunicación Interna en la Unidad de Planificación Administrativa y Financiera de la Subdirección General de Apoyo y Logística de la Policía Nacional Civil de Guatemala, Débora Celeste Galicia Pineda, 2018.
- Autores varios, (1998), Diccionario Enciclopédico Norma Color. Colombia, Grupo Editorial Norma, S.A.

EGRAFÍA

- **Fuente:** <https://www.obs-edu.com/int/blog-project-management/diagramas-de-gantt/que-es-undiagrama-de-gantt-yparaquesirve>
- EPSL Plan de comunicación interna para el departamento de producción de Estigma Industria Serigráfica, Iris Maritza Jocol González, 2018
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1643.pdf
- http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html
- Normas APA on line, <http://normasapa.com/insercion-de-tablas-y-figuras/>

ANEXOS

Diagnóstico



ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene como finalidad medir la comunicación entre los miembros que conforman la institución, marcar con una "x" la respuesta que considera correcta

1. ¿Recibe asesoría o ayuda de miembros de otros departamentos cuando se lo solicita?
Sí _____ No _____

2. ¿Cuenta con el apoyo de tus compañeros para realizar tu labor?
Siempre _____ De vez en cuando _____ Nunca _____

3. ¿Conoce el reglamento interno con respecto a su comportamiento dentro de la institución?
Sí _____ No _____

4. ¿Considera que la comunicación entre sus jefes y compañeros es buena?
Sí _____ No _____

5. ¿Existe alguna capacitación para mejorar la comunicación entre jefes y compañeros por parte de la institución?
Sí _____ No _____

6. ¿Son claras las instrucciones que recibe de sus superiores con respecto a su trabajo?
Sí _____ No _____

7. ¿Cuáles de los siguientes medios son utilizados para comunicarse dentro de la institución?
Teléfono _____ Correo _____ Redes Sociales _____ Carteles _____

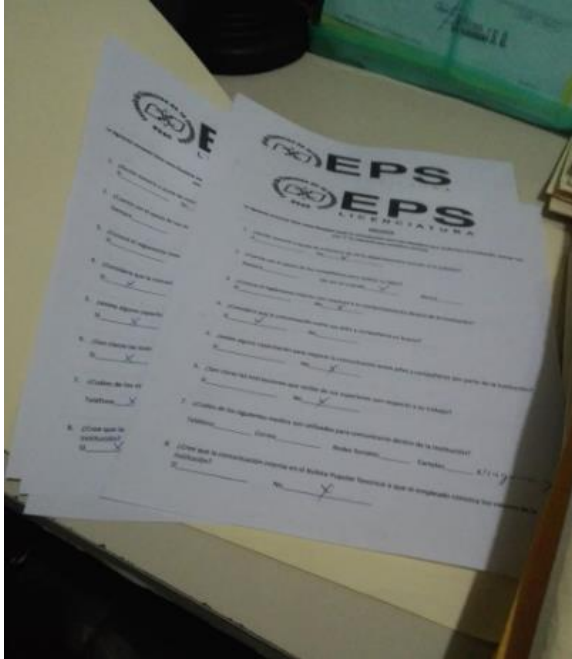
8. ¿Cree que la comunicación interna en el Bufete Popular favorece a que el empleado conozca los valores de la institución?
Sí _____ No _____

Fuente Yuvilsa Ruano/ Modelo de encuesta realizada a Asesores jurídicos y pasantes del Bufete Popular

VACIADO DE PREGUNTAS

No	PREGUNTAS	SI	NO	DE VEZ EN CUANDO	NUNCA	TELEFONO	REDES	CARTELES	CORREO
1	¿Recibe asesoría o ayuda de miembros de otros departamentos cuando se lo solicitas?	6	2						
2	¿Cuenta con el apoyo de tus compañeros para realizar tu labor?	3		5	0				
3	¿Conoce el reglamento interno con respecto a su comportamiento dentro de la Institución?	7	1						
4	¿Considera que la comunicación entre sus jefes y compañeros es buena?	7	1						
5	¿Existe alguna capacitación para mejorar la comunicación entre jefes y compañeros por parte de la Institución?	3	5						
6	¿Son claras las instrucciones que recibe de sus superiores con respecto a su trabajo?	6	2						
7	¿Cuáles de los siguientes medios son utilizados para comunicarse dentro de la Institución?					3	5	1	0
8	¿Cree que la comunicación interna en el Bufete Popular favorece a que el empleado conozca los valores de la institución?	6	2						

Fuente: Yuvilsa Ruano/ Vaciado de Preguntas sobre encuestas realizadas en el Bufete Popular



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Recolección de encuestas.



Fuente: Licda. Edelvais Campos/ Llenado de Encuestas por personal del Bufete.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Probando equipo de locución.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Instalaciones del Bufete Popular de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Toma a la entrada principal.

PLAN



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Pedro Ruano en Elaboración de Cartelera por Carpintero Profesional.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Cartelera casi lista para ser armada.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Cartelera lista para ser llevada e instalada en las instalaciones del Bufete Popular, USAC.



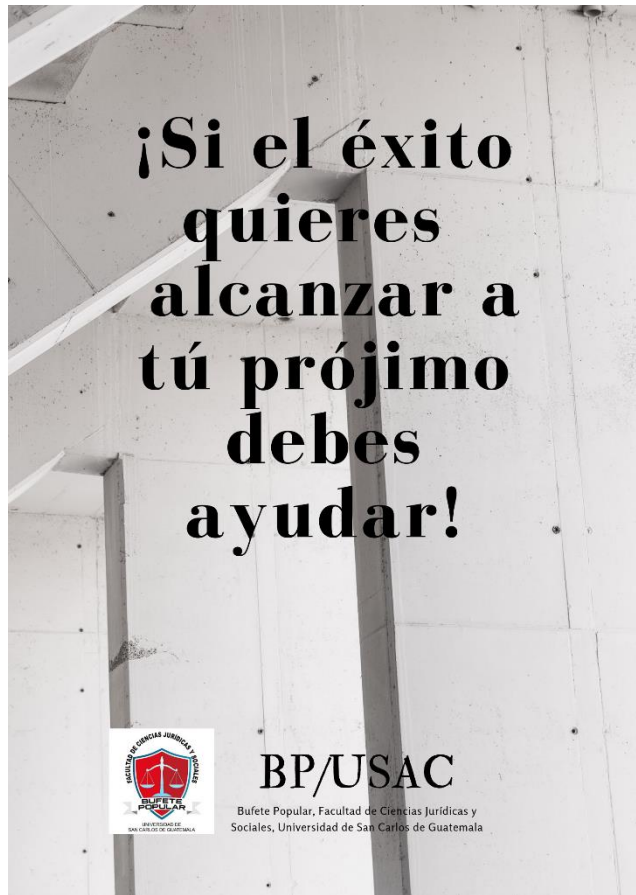
Fuente: Yuvilsa Ruano/ Programación de proyectos sugeridos en el plan



Fuente: Yuvilsa Ruano/En conjunto con el director del Bufete Popular Lic. Otto Arenas utilizando la Cartelera para agregar información impresa



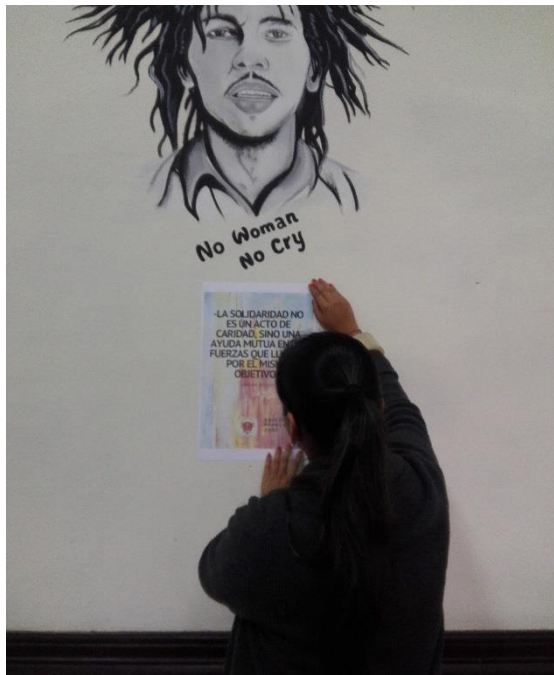
Fuente: De izquierda a derecha: Lic. Marco Tulio, Yuvilsa Ruano (epesista), Diego Arenas (pasante) y Director del BP Lic. Otto Arenas Hernández. En reunión de avance del Plan.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Primer diseño de afiche.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Segundo diseño de afiche.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ colocación de afiche en oficina
No.8 de atención al Adulto Mayor.



Fuente: Yuvilsa Ruano/ Usuarios observando uno de los afiches
colocados en un pasillo del Bufete Popular.

STORY BOARD BUFETE POPULAR, "SERVICIOS DEL BUFETE POPULAR", 1.16 SEGUNDOS

	<p><u>FONDO BLANCO, LETRAS EN COLOR NEGRO CON SOMBRA GRIS.</u></p>	<p>Movimiento: Acercar mucho</p>
	<p><u>LICENCIADA LADY CALDERON EN ESCRITORIO DE OFICINA NO. 12, SENTADA, TOMA DE MEDIO CUERPO.</u></p>	<p>VOZ EN OFF: Entre algunos de los servicios que yo les puedo mencionar...</p>
	<p><u>ESCUDO DEL BUFETE POPULAR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES USAC.</u></p>	<p>Panorámica de Izquierda a derecha</p>

Story Board de Video Grabado en las Instalaciones del Bufete Popular, siendo protagonista la

Licenciada Lada Calderón, Asesora Jurídica, oficina No.12

STORY LINE

VIDEO 1

BUFETE POPULAR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA (2019). (Epesista, Yuvilsa Ruano)

La Licenciada Lady Calderón quien se ubica en la oficina número doce (12) dentro de las instalaciones del Bufete Popular USAC, habla sobre algunos de los servicios que se prestan de forma gratuita a los usuarios de escasos recursos que se acercan en busca de ayuda. Además agrega que tienen las puertas abiertas todos aquellos estudiantes que desean formar parte del equipo de asesores y practicantes para que se acerquen a apoyar y devolverle un poco al pueblo guatemalteco de lo que dan.

STORY BOARD BUFETE POPULAR, "SERVICIOS DEL BUFETE POPULAR", 1.16 SEGUNDOS

	<p><u>FONDO NEGRO, LETRAS EN COLOR BLANCO CON SOMBRA NEGRA Y BLANCA.</u></p>	<p>Movimiento: Cinematográfico, ráfaga 1.</p>
	<p><u>MARIA JOSÉ ALVAREZ ARENAS, EN ESCRITORIO DE OFICINA NO. 2, SENTADA, TOMA DE MEDIO CUERPO.</u></p>	<p>VOZ EN OFF: Bienvenidos somos el Bufete Popular de la Universidad de San Carlos en donde prestamos servicios gratuitos...</p>
	<p><u>MARIA JOSÉ ALVAREZ ARENAS, EN ESCRITORIO DE OFICINA NO. 2, SENTADA, TOMA DE MEDIO CUERPO.</u></p>	<p>VOZ EN OFF: Algunos de los requisitos los pueden ver por allí...</p>
	<p><u>ESCUDO DEL BUFETE POPULAR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES USAC.</u></p>	<p>Panorámica de Izquierda a derecha</p>

Story Board video grabado en la oficina No. 2 a la Estudiante de Derecho y Pasante en el Bufete Popular,

María José Alvarez Arenas.

STORY LINE

VIDEO 2

BUFETE POPULAR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA (2019). (Epesista, Yuvilsa Ruano)

La estudiante de Derecho María José Álvarez Arenas, mientras atiende a una persona de la tercera edad cuenta un poco de su experiencia como practicante del Bufete Popular de la Universidad de San Carlos de Guatemala, así mismo muestra que en la oficina No. 2 en donde ella se encuentra se tienen los requisitos para distintos trámites así como que el único documento de identificación es el DPI y requisito indispensable para cualquier trámite. Desde luego invita a los estudiantes de derecho a ser parte del Bufete Popular ya que es una gran experiencia el apoyar al más necesitado.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada

Nombre del Alumno (a): Oralia Yuvilsa Ruano Estrada
No. Carné y DPI: 201022643/1633960510101
Jefe o Encargado (a): Licda. Edelvais Dinora Campos de Paz

Institución o Empresa: Bufete Popular de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Supervisor de EPSL: Lic. Josué Andrade

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total, horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 13 / Al: 17	Mayo	6	4	6	4	6		26 horas.
2	Del: 20 / Al: 24	Mayo	6	4	6	4	6		26 horas.
3	Del: 27/ Al: 31	Mayo	6	4	6	4	6		26 horas.
4	Del: 03/ Al: 07	Junio	6	4	6	4	6		26 horas.
5	Del: 10/ Al: 14	Junio	6	4	6	4	6		26 horas.
6	Del: 17/ Al: 21	Junio	6	4	6	4	6		26 horas.
7	Del: 24/ Al: 28	Junio	6	4	6	4	6		26 horas.
8	Del: 01/ Al: 05	Julio	6	4	6	4	6		26 horas.
9	Del: 08/ Al: 12	Julio	6	4	6	4	6		26 horas.
10	Del: 15/ Al: 19	Julio	6	4	6	4	6		26 horas.
11	Del: 22/ Al: 26	Julio	6	4	6	4	6		26 horas.
12	Del: 29/ Al: 31	Julio	6	4	4	0	0		14 horas.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f) 
 Licda. EDELVAIS DINORA CAMPOS DE PAZ
 Encargada


(f) 
 LIC. JOSUE ANDRADE
 Supervisor EPSL
