

*Aprobado*

*17-4-2017*



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**Orientación y atención académico-administrativo, al estudiante en su proceso formativo, Escuela de Trabajo Social, USAC**

**TESINA**

**Presentada a la Dirección de la  
Escuela de Trabajo Social de la Universidad de  
San Carlos de Guatemala**

**POR**

**Glenda Jeniffer Paola Rodríguez Muñoz**

**Previo a conferírsele el título de**

**TRABAJADOR/A SOCIAL**

**En el grado académico de**

**LICENCIADA**

**Guatemala, abril de 2017**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo  
Secretario Dr. Carlos Enrique Camey Rodas

**AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

Directora Msc. Rosaura Gramajo de Arévalo  
Secretaria Licda. Myriam Bojórquez de Roque

**CONSEJO DIRECTIVO**

**REPRESENTANTES DOCENTES**

Licenciada Delma Lucrecia Palmira Gómez  
Licenciada Enilda Patricia Salazar Trejo

**REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES**

Licenciada Carol Julissa Velasco Escobar

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Estudiante Llymy Olinda Santos Girón  
Estudiante Raquelita Del Alba Velásquez Rosales

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Coordinadora IIETS MSc. Belia Aydée Villeda Erazo  
Tutora Licda. Delma Lucrecia Palmira Gómez  
Revisora MSc. Adelfa Georgina Navarro Miranda

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

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



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

## ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio S-1 Segundo Nivel- Ciudad Universitaria, Zona 12- Guatemala, Centroamérica

Teléfonos (502) 24188850 - PBX (502) 24439500-24188000

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



*Instituto de Investigaciones "T.S. Angela Ayala"*

## APROBACIÓN DE INFORME DE TESINA

Guatemala 01 de marzo de 2017

Of. 036/2017-IIETS

MSc. Belia Aydée Villeda Erazo  
Coordinadora  
Instituto de Investigaciones "T.S. Angela Ayala"  
Escuela de Trabajo Social  
Edificio

Respetable Coordinadora:

De manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha concluido con la tutoría del informe final de tesina denominado: ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO, AL ESTUDIANTE EN SU PROCESO FORMATIVO, ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL, USAC, elaborado por la estudiante: Glenda Jeniffer Paola Rodríguez Muñoz, quien se identifica con número de carné: 200611981.

El presente trabajo de investigación, cumple con los requisitos mínimos establecidos por la Unidad de Trabajos de Graduación, razón por la que se emite APROBACION para que se prosiga con los trámites correspondientes.

Sin otro particular, me es grato suscribirme atentamente,

"Id y enseñad a todos"

Licda. Delma Lucrecia Palmira Gómez  
Tutora



c.c. Archivo  
BAVE/ceci



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

## ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio S-1 Segundo Nivel- Ciudad Universitaria, Zona 12- Guatemala, Centroamérica

Teléfonos (502) 24188850 - PBX (502) 24439500-24188000

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



# *Instituto de Investigaciones "I.I. Angela Ayala"*

## APROBACIÓN DE REVISIÓN DE INFORME DE TESINA

Guatemala 28 de marzo de 2017

Of. 072/2017-IIETS

MSc. Belia Aydée Villeda Erazo  
Coordinadora IIETS  
Escuela de Trabajo Social  
Edificio

Respetable Coordinadora:

De manera atenta me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que se ha concluido con la revisión del informe final de tesina titulado: **ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO, AL ESTUDIANTE EN SU PROCESO FORMATIVO, ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL, USAC** elaborado por la estudiante: **Glenda Jeniffer Paola Rodríguez Muñoz** quien se identifica con carné: **200611981**.

El presente trabajo cumple con los requisitos mínimos establecidos, por lo cual se emite la APROBACION respectiva.

Sin otro particular, me suscribo atentamente,

“Id y Enseñad a Todos”

MSc. Adélla Georgina Navarro Miranda  
Revisora



c.c. archivo  
ceci



**USAC**  
TRICEN ENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

## ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Edificio S-1 Segundo Nivel- Ciudad Universitaria, Zona 12- Guatemala, Centroamérica

Teléfonos (502) 24188850 - PBX (502) 24439500-24188000

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



### *Instituto de Investigaciones "T.S. Angela Ayala"*

DICTAMEN DE TESINA 010-2017

Guatemala 18 de abril de 2017

MSc. Rosaura Gramajo de Arévalo  
Directora  
Escuela de Trabajo Social  
Edificio

Señora Directora:

Atentamente me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que de acuerdo a la aprobación emitida por el tutor específico emito DICTAMEN FAVORABLE y hago entrega del informe final de tesina titulado: **ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO, AL ESTUDIANTE EN SU PROCESO FORMATIVO, ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL, USAC** elaborado por la estudiante: **Glenda Jeniffer Paola Rodríguez Muñoz** quien se identifica con carné: **200611981**, a fin de que pueda continuar con los trámites correspondientes previo a la publicación final.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

MSc. Belia Aydeé Villeda Erazo  
Coordinadora IIETS



c.c. archivo  
ceci

**ACUERDO DE DIRECCIÓN No. 073/2017**  
*Autorización de Impresión Informe Final*

*La Dirección de la Escuela de Trabajo Social, tomando en cuenta la Aprobación de Informe de Tesina Of. 036/2017-IIETS de fecha 01 de marzo de 2017, extendida por Licda. Delma Lucrecia Palmira Gómez, en calidad de Tutora; Aprobación de Revisión de Informe de Tesina Of. 072/2017-IIETS, de fecha 28 de marzo de 2017, remitida por MSc. Adelfa Georgina Navarro Miranda, como Revisora; y Dictamen de 010/2017 de fecha 18 de abril de 2017, suscrito por MSc. Belia Aydée Villeda Erazo, Coordinadora del Instituto de Investigaciones, respectivamente.*

**ACUERDA:**

**AUTORIZAR** la impresión del informe final de Tesina denominado: **ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO, AL ESTUDIANTE EN SU PROCESO FORMATIVO, ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL, USAC**, elaborado y presentado por **GLEND A JENIFFER PAOLA RODRÍGUEZ MUÑOZ**, previo a conferírsele el título de Trabajadora Social en el grado académico de Licenciatura; asimismo **NOMBRAR** a la **Junta Directiva** para la realización del acto público de graduación, la cual queda integrada por: MSc. Hilda Rosaura Gramajo de Arévalo, Directora; Licda. Myriam Bojórquez de Roque, Secretaria de Escuela; MSc. Belia Aydée Villeda Erazo, Coordinadora del Instituto de Investigaciones; MSc. Adelfa Georgina Navarro Miranda, Revisora; y Licda. Delma Lucrecia Palmira Gómez, Tutora.

Guatemala, 18 de abril de 2017

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
MSc. ~~Hilda Rosaura Gramajo de Arévalo~~  
DIRECTORA



## DEDICATORIA

A Dios

Por haberme bendecido mi vida y mi camino.

A mi madre

Olga Muñoz (QEPD), por todo tu cariño y cuidado, por todo lo bueno que deseaste para mi vida, lo logramos madre.

A mi padre

Juan Francisco Rodríguez Per, gracias viejo por haber sido el pilar fundamental en mi vida, por tus sabios consejos, y todo el apoyo total e incondicional que me diste, todo esto fue posible gracias a vos.

A mis hermanos

Por todo su cariño.

A mi hija

Por ser la razón de mi existencia, que esto sea un ejemplo para tu vida, que el que persevera alcanza, te amo mi negrita con toda mi alma y corazón, este triunfo es tuyo también.

A mi esposo

Por todo tu amor y paciencia, por aceptarme como soy, apoyarme moralmente en mí proceso académico.

A toda mi familia

Tíos, primos, suegra, cuñados, sobrinos, por su cariño.

A todas mis compañeras de la universidad, por los gratos momentos, camarería, y todos los desafíos que pasamos juntas.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y la Escuela de Trabajo Social, por abrir las puertas del saber y aportar las herramientas necesarias para ser una profesional.

Y les agradezco a todas las personas que contribuyeron a mi formación académica.



## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>i</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>ii</b>
<b>CAPÍTULO 1</b>	
<b>ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL</b>	<b>1</b>
1.1 Definición	1
1.2 Base legal	1
1.3 Antecedentes	1
1.4 Misión	3
1.5 Visión	4
1.6 Funciones	4
1.7 Estructura organizativa	4
1.8 Valores	6
1.9 Objetivos	6
<b>CAPÍTULO 2</b>	
<b>ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN DEL ESTUDIANTE EN SU PROCESO FORMATIVO</b>	<b>7</b>
2.1 Servicio de Atención al Estudiante, UCAV	7
2.1.1 Apoyo y orientación al futuro alumno	7
2.1.2 Apoyo y orientación de los estudiantes una vez matriculados.	8
2.1.3 Función de los tutores	9
2.1.4 Orientación de los alumnos on-line	9
2.2 Orientación estudiantil y Desarrollo Humano, en la Facultad de Ingeniería, USAC.	11
2.2.1 Apoyo al estudiante	11
2.3 Departamento de extensión de la Escuela de Trabajo Social, USAC.	11
2.3.1 Visión	12
2.3.2 Objetivos específicos	12
2.3.3 Funciones específicas	12
2.3.4 Unidad de Relaciones Públicas	13
2.3.5 Objetivos específicos	14

2.3.6	Funciones específicas	14
2.3.7	Unidad de atención al estudiante	14
2.3.8	Objetivos específicos	15
2.3.9	Funciones específicas	15
<b>CAPÍTULO 3</b>		
<b>MARCO TEÓRICO</b>		<b>17</b>
3.1	Comunicación	17
	3.1.2 Proceso en la comunicación y elementos que intervienen.	17
3.2	Información	18
3.3	Orientación	19
3.4	Atención	20
	3.4.1 Determinantes de la atención	20
	3.4.2 El interés aumenta la atención	21
	3.4.3 Los problemas afectan la atención	21
3.5	La comunicación universitaria, UADER	22
3.6	Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramientas necesarias en la formación profesional de los estudiantes universitarios.	25
	3.6.1 Características de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.	25
	3.6.2 Nuevas capacidades de las nuevas tecnologías tratar la información, ellos lo realizan a través de.	26
	3.6.3 Introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en la formación Profesional de los estudiantes universitarios.	26
3.7	Facebook	28
3.8	Twitter	29
3.9	WhatsApp	29
3.10	Plataforma Educativa	30
3.11	Atención y Comunicación en la Escuela de Trabajo Social.	31
<b>CAPÍTULO 4</b>		
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>		<b>32</b>

4.1 Conocimiento de los estudiantes respecto a los Departamentos de la Escuela de Trabajo Social y sus funciones.	33
4.2 Razones por las cuales el estudiante no conoce los departamentos o unidades de la Escuela de Trabajo Social.	34
4.3 Las funciones del departamento de extensión y su apoyo al estudiante.	35
4.4 Conocimiento de los requisitos académicos y Administrativos para asignarse y desarrollar en los departamentos de Trabajo Social con Grupos, Trabajo Social Individual y Familia y Ejercicio Profesional Supervisado.	35
4.5 La comunicación e información en la Escuela de Trabajo Social.	36
4.6 Orientación y atención del estudiante en la Escuela de Trabajo Social.	38
4.7 El personal de la Escuela de Trabajo Social brinda de forma adecuada la orientación y atención, al estudiante.	39
4.8 El funcionamiento de los canales de comunicación e información que brinda el personal de la escuela para la orientación y la atención del estudiante.	40
4.9 La atención y orientación al estudiante en la Escuela de Trabajo Social.	41
4.10 Evaluación del personal administrativo de la Escuela de Trabajo Social, por el estudiante.	42
4.11 Interés de las autoridades de la Escuela de Trabajo Social, para mejorar los canales de comunicación y de información hacia el estudiantado.	43
4.12 Información académico-administrativo a los estudiantes de primer ingreso.	44

4.13	Sugerencias para mejorar la comunicación e información de la funcionalidad de los departamentos, respecto a la orientación y atención al estudiante en su proceso formativo.	45
4.14	Departamento específico en orientación y atención al estudiante.	45
<b>CAPÍTULO 5</b>		
<b>PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL</b>		<b>46</b>
5.1	Presentación	46
5.2	Objetivos	46
	5.2.1 Objetivo General	46
	5.2.2 Objetivo Especifico	46
5.3	Pasos a seguir para la apertura de la Unidad de Información y Comunicación al Estudiante.	47
5.4	Funciones de la Unidad de Información y Comunicación al Estudiante.	47
5.5	Perfil del encargado de la Unidad de Información y Comunicación al Estudiante.	48
5.6	Evaluación	49
<b>CONCLUSIONES</b>		<b>50</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>		<b>51</b>
<b>REFERENCIAS</b>		<b>52</b>

## RESUMEN

La investigación sobre la orientación y la atención académica administrativa hacia el estudiante en su proceso formativo fue abordada con el propósito de conocer el funcionamiento de los canales de comunicación y de información que brinda el personal administrativo hacia las estudiantes de la Escuela de Trabajo Social, USAC.

Para fundamentar la misma se abordaron de diferentes instancias otras experiencias respecto a la orientación y atención al estudiante, de diferentes lugares así como: universidades extranjeras, facultades y de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala y otras definiciones de otros autores.

En los resultados se evidencio que existe una fisura en los canales de comunicación e información del personal administrativo de la escuela hacia el estudiante, para coadyuvar a esta problemática se implementó una propuesta en donde se implementa una unidad de comunicación e información, en donde el estudiante puede realizar todas sus consultas, administrado por un profesional de Trabajo Social.

Para que el lector conozca las opiniones de la autora, se complementó la misma con las conclusiones y recomendaciones, para finalizar se implementó las referencias para futuras consultas.

## INTRODUCCIÓN

La comunicación, información y orientación hacia el estudiantado tendría que ser un pilar fundamental de parte de las autoridades de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC) y de la Escuela de Trabajo Social, no cabe duda que ha venido evolucionando a través de tiempo, debido que décadas atrás la aplicación de la tecnología en la escuela era casi nula y más bien los medios que se manejaba eran de: trifoliales, afiches, pancartas, todo tipo de documentación en físico, así mismo la atención era más personalizada; en la actualidad tiene más auge el servicio en línea, plataformas estudiantiles, actualización de datos e inscripciones en línea, así como páginas web informativas, correos electrónicos, blogs, etc. dejando a un lado el contacto de persona a persona.

Como parte del proceso de investigación, se describen los problemas que afronta el estudiante por la falta de orientación y atención académico-administrativo, en su proceso formativo en la Escuela de Trabajo Social, USAC.

Asimismo el método que se utilizó para la investigación es el método inductivo, que estudió todos los componentes necesarios para conocer otras experiencias en orientación y atención, para llegar a conclusiones partiendo del objetivo general.

El estudio tuvo como objetivo general: Conocer la orientación y atención académico administrativo, al estudiante en su proceso formativo, en la Escuela de Trabajo Social. Los objetivos específicos planteados fueron:

- a) Establecer las funciones académico-administrativo en la orientación y atención del estudiante en su proceso formativo.
- b) Determinar los diferentes espacios de información y comunicación que existe entre los estudiantes y autoridades de la Escuela de Trabajo Social en su proceso formativo.

c) Analizar la funcionalidad de los departamentos de la Escuela de Trabajo Social, en relación a las expectativas de los estudiantes.

El presente informe de investigación consta de 5 capítulos, que se describen a continuación:

El capítulo 1, Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, describe los momentos históricos, funciones y su estructura organizativa, como escuela rectora de formadores de trabajadores sociales.

En el capítulo 2, Orientación y atención del estudiantado en su proceso formativo, en otras universidades, facultades y así mismo de la Escuela de Trabajo Social, hace mención de sus experiencias y de la diferente tipología en atención al estudiante.

En el capítulo 3, Marco teórico, aborda la comunicación e información en la orientación y atención al estudiante, de diferentes autores y variedad de experiencias.

En el capítulo 4, Análisis e interpretación de los resultados de la investigación, lo cual se presenta con graficas estadísticas y cuadros de información en porcentajes y secuencia.

En el capítulo 5, Contiene la propuesta de intervención profesional, para readecuación de la información y comunicación hacia el estudiante, de la Escuela de Trabajo Social, USAC.

Asimismo las conclusiones y recomendaciones, son parte fundamental de este proceso de estudio ya que es el resultado de una síntesis que se realizó durante todas las etapas de investigación, las referencias bibliográficas sustentan las partes teóricas del mismo.

Se considera que esta investigación dejara aportes importantes para la Escuela de Trabajo Social ya que se aborda información sobre la forma de informar y comunicar, servirá de consulta para generalidades de la escuela.

## CAPÍTULO 1

### ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

En este capítulo se presentan la definición, base legal, antecedentes, misión, visión y estructura organizativa, valores y objetivos de la escuela para conocer e interpretar los fines de la misma.

#### 1.1 Definición

La Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala es la Unidad Académica que mediante la investigación, docencia y extensión, forma profesionales con capacidad científico-técnica y humanística; integrada por profesionales de diferentes disciplinas científicas, estudiantes, personal administrativo y de servicio.

#### 1.2 Base legal

La Escuela de Trabajo Social, fue incorporada a la Universidad de San Carlos de Guatemala el 15 de Enero de 1975, según Punto Séptimo del Acta 1-75, del Consejo Superior Universitario.

#### 1.3 Antecedentes

En 1949, durante el primer gobierno de la revolución de Octubre y en un ambiente de posguerra mundial, en el seno del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, nació la escuela superior de Servicio Social, para formar profesionales en Trabajo Social. Veintiséis (26) años después, la Universidad de San Carlos de Guatemala reconoció la histórica misión cumplida por el IGSS, y por convenios previos absorbió tal responsabilidad.

Desde el año 1978, la escuela comenzó a desarrollar su proyecto educativo por medio del "Sistema de Unidades integradoras del conocimiento", pero antes de dos años por varios factores provocó una crisis orgánica, que se resolvió no solo modificando el pensum de estudios volviendo al sistema tradicional de cursos y prácticas, además se estableció el sistema de elección para optantes al cargo de director/a.



A través de sus 30 años de existencia, la escuela ha venido evolucionando, en 1989 se crea la Tesorería, Almacén y el Centro de Reproducción de Materiales, servicios que eran compartidos, así como el edificio, con la Escuela de Historia.

En 1991 se crea el organismo de Coordinación Académica para unificar los criterios y hacer congruentes sus políticas y actividades académico-administrativas.

De 1985 a 1991 con la autorización del Consejo Superior Universitario la Escuela ejecutó su programa Especial de Licenciatura, dirigido a Trabajadores Sociales graduados como técnicos para complementar sus estudios y obtener el grado académico de Licenciado(a).

En 1994 el Área de Trabajo Social de la Escuela, nombra una comisión con el fin específico de desarrollar y coordinar un proceso de readecuación curricular.

En el año 2005 se aprueba el Reglamento General de la Escuela de Trabajo Social, según el Punto QUINTO del Acta No.27-2005, de sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario, el 26 de octubre de 2005, mismo al que se le hizo modificaciones, las cuales fueron aprobadas por Consejo Directivo en PUNTO SEGUNDO, del Acta No. 14-2006, en sesión celebrada por Consejo Directivo el 16 de mayo del 2006, llamado ahora Normativo General de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

En 1996 el Consejo Superior Universitario autorizó la readecuación Curricular de la Escuela, que la facultó para otorgar, en forma regular e institucional, el grado académico de licenciado, lo cual contribuyó a que la Escuela se modernizara, y por consiguiente se crea el Instituto de Investigaciones, el Departamento de Planificación Académica, la Secretaría Académica, el Centro de Ayudas Audiovisuales, el Centro de Cómputo y el Programa de Extensión.

Hasta el año 1996, se formó profesionales de nivel técnico a quienes se les otorgaba el título de Trabajador Social.

El 17 de Marzo de 2004, el Consejo Directivo de la Escuela aprobó el Plan de Desarrollo Académico 2004-2013, el que consta de 67

proyectos en el marco del Plan Estratégico USAC-2022, el mismo se está implementando esperando alcanzar dos grandes resultados: la institucionalización y la Excelencia Académica de su proyecto educativo, así mismo, la puesta en marcha de una readecuación curricular, y la búsqueda de la acreditación de la carrera a través del Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior – SICEVAES-, en el marco del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior -SINAES.

En el año 2004 se crea el departamento de Estudios de Posgrado, debidamente incorporado al Sistema de Estudios de Posgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en donde actualmente se imparte una Maestría y Especialidades, autofinanciables.

Hasta el año 2010 la Escuela ha graduado 1369 profesionales, de los que 801 son de nivel técnico y 568 con el grado académico.

En el año 2010, se puso en marcha la readecuación curricular aprobada por el Consejo Directivo de la Escuela de Trabajo Social, según el PUNTO SEGUNDO del Acta No. 16-2008, de sesión celebrada el día 3 de septiembre de 2008, que contempla formar profesionales en un proceso educativo por competencias, con enfoque holístico, mismo que ha requerido la modificación de la estructura administrativa de la escuela, aprobada por Consejo Directivo, según el punto CUARTO, inciso 4.4. del Acta No. 14-2011, de sesión celebrada el día 13 de septiembre de 2011, misma que se describe en el Manual de Organización (Manual de organización, Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2012, p.1-3).

#### 1.4 Misión

La Escuela de Trabajo Social, es la unidad académica, rectora en la formación de trabajadores sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, genera conocimiento, y se proyecta con compromiso social y político con sectores de población excluida.

La formación académica se fundamenta en el modelo curricular por competencias y enfoque holístico; con orientación y práctica profesional hacia un trabajo social crítico, reflexivo y ético para incidir en la construcción de una sociedad democrática, incluyente y equitativa.

## 1.5 Visión

Ser una institución de educación superior de alta calidad académica en investigación, docencia y extensión, líder en esta rama de conocimiento y en la formación profesional en diferentes grados académicos, para incidir en las demandas de la población excluida.

## 1.6 Funciones

- a) Hacer investigación científica para el estudio, interpretación y propuestas de solución a los problemas sociales de Guatemala.
- b) Formar profesionales competentes, capaces de enfrentar las incertidumbres y las exigencias profesionales que demanda el mundo laboral.
- c) Difundir la ciencia, el arte, la cultura, el deporte, la actividad física y la recreación en la población y la comunidad estudiantil, mediante sus programas de servicios.

## 1.7 Estructura organizativa

La Escuela de Trabajo Social está estructurada de la manera siguiente: Consejo Directivo, Dirección, Coordinadora de Planificación, Secretaría Académica, Secretaría Administrativa, Instituto de Investigaciones de la Escuela de Trabajo Social IIETS, Departamento de Docencia, Departamento de Extensión y Departamento de Estudios de Postgrado (Manual de Organización, Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2012, p.3-4).



## 1.8 Valores

Nuestros valores nos permiten saber que...

Sólo a través del respeto se alcanza la equidad

Sólo con responsabilidad se obtiene la efectividad

Sólo con la búsqueda de la verdad se alcanza la libertad

Y que la solidaridad es fuente de todo desarrollo humano social

Estos son los valores que compartimos día con día en Trabajo Social

## 1.9 Objetivos

Orientar los procesos de enseñanza-aprendizaje para desarrollar en los/las estudiantes, destrezas, habilidades, aptitudes y actitudes inherentes al perfil de la profesión, en beneficio de la sociedad guatemalteca.

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

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

Promover el desarrollo de la investigación científica, para el estudio e interpretación de la realidad nacional, que permita elaborar propuestas de solución a los problemas sociales de Guatemala.

Promover la modernización permanente del sistema académico y administrativo de la Escuela de Trabajo Social, para fortalecer el desarrollo institucional con la participación de los diferentes sectores que lo integran.

Propiciar un proceso permanente de superación de los sectores que integran la Escuela de Trabajo Social, para su fortalecimiento y desarrollo.

Establecer vínculos de cooperación con entidades nacionales e internacionales, que contribuyan al desarrollo académico-administrativo de la Escuela de Trabajo Social (<http://trabajosocial.usac.edu.gt/>).

## CAPÍTULO 2

### ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN DEL ESTUDIANTADO EN SU PROCESO FORMATIVO

En el presente capítulo se describe las diversas formas de brindar orientación y atención al estudiantado en diferentes universidades extranjeras, unidades académicas e incluyendo Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como parte de este estudio se presenta las experiencias en servicio al estudiante de la Universidad Católica Santa Teresa de Jesús de Ávila, UCAV, de la Facultad de Ingeniería y por último los servicios que brinda al estudiante la Escuela de Trabajo Social USAC.

#### 2.1 Servicio de Atención al Estudiante de la Universidad Católica Santa Teresa de Jesús de Ávila UCAV

La Universidad Católica Santa Teresa de Jesús, se encarga de brindar al estudiante atención y orientación al futuro estudiante brindándoles información a los aspirantes y a los matriculados, a través de personal administrativo calificado y por medio de la página web oficial.

##### 2.1.1 Apoyo y orientación al futuro alumno

Desde la UCAV se realizan diversas acciones de información y orientación a los potenciales estudiantes:

- a) Sesiones informativas en los centros de secundaria de la provincia y localidades próximas. Estas sesiones las realiza personal técnico especializado y profesorado de la Universidad, en contacto especialmente con los orientadores de los centros.
- b) Jornada de Puertas Abiertas de la Universidad.
- c) Presencia de la Universidad en salones y ferias. En ellas se da difusión de la oferta académica y se orienta a los posibles interesados.
- d) Información a través de la página web de la Universidad.
- e) Guías Académicas de las diferentes titulaciones.

Se da información detallada sobre los distintos aspectos de la preinscripción y matrícula en la Universidad, proporcionada por el personal de Secretaría de Alumnos (<http://www.ucavila.es>).

### 2.1.2 Apoyo y orientación de los estudiantes una vez matriculados

Al comienzo de cada curso académico, la UCAV desarrolla un Plan de acogida para todos sus estudiantes de nuevo ingreso que incluye las siguientes acciones:

Sesión informativa especial a cargo de la Rectora, Decanos y Servicios de la Universidad, el primer día del curso. Se informa a los alumnos del funcionamiento general de la Universidad y de los derechos y deberes de los estudiantes, así como de las características principales de las titulaciones.

El Servicio de Atención al Estudiante (SAE) se desarrolla fundamentalmente en dos aspectos de la vida universitaria: Un servicio de acogida e información, dirigido especialmente a los alumnos para introducirles en la vida universitaria, y a los padres que se interesan por el futuro universitario de sus hijos.

Un gabinete de orientación, que coordina el servicio de tutorías personales dando un apoyo técnico a los tutores y atendiendo los casos de alumnos que necesiten una orientación psicopedagógica específica.

Acciones de acogida: Jornada de presentación de los profesores de la titulación.

Curso introductorio de Técnicas de Estudio: El curso desarrolla las principales técnicas de estudio que son un instrumento imprescindible para la andadura universitaria: las técnicas de organización de apuntes, la distribución del tiempo y el espacio; las distintas estrategias para afrontar el estudio según las materias; los métodos eficaces para la realización de exámenes; y las variables personales: psicología, motivación, autoestima, ansiedad, inteligencia y salud.

Cursos intensivos de conceptos matemáticos, físicos y químicos básicos a desarrollar bien antes de comenzar el curso o en los primeros meses del curso.

Sistema de tutorías personalizadas: La tutoría es un instrumento de apoyo al alumno, un acompañamiento en su proceso de formación para ir prestándole las ayudas que su situación exija en cada momento y motivarle en su aprendizaje (<http://www.ucavila.es>).

Objetivos de la tutoría:

- a) Facilitar la adaptación y el conocimiento del alumnado acerca de la estructura y dinámica de funcionamiento del grado en Ingeniería Forestal de la UCAV.
- b) Favorecer en el alumnado la reflexión, el diálogo, el aprendizaje autónomo, la participación en la institución y el aprovechamiento de recursos formativos.
- c) Orientar al alumnado en sus estudios y en su proceso de aprendizaje.
- d) Ayudar al alumnado a configurar su propio currículum formativo.
- e) Orientar al alumnado sobre la toma de decisiones académicas y profesionales.
- f) Orientar al alumnado para que se conozca mejor a sí mismo, para que se relacione y para que desarrolle habilidades para la inserción laboral.
- g) Establecer pautas para la organización, coordinación y seguimiento de las actividades tutoriales (<http://www.ucavila.es>).

2.1.3 Funciones de los tutores:

- a) Función genérica de informar, orientar y guiar sobre la UCAV y los estudios.
- b) Funciones de aclaración sobre aspectos curriculares: materias, estilo de trabajo.
- c) Orientación y apoyo en momentos especiales: exámenes, trabajos, proyectos.
- d) Atención (si procede) en cuestiones personales: momentos de desánimo, confusión sobre la carrera, problemas...
- e) Funciones de seguimiento y control.

2.1.4 Orientación de los alumnos On-line

Para la modalidad on-line existe la figura del tutor de grupo que es el vínculo entre el profesor especialista y coordinador.



Además, es el responsable directo del control de la evolución de los alumnos pertenecientes a su grupo de tutela. Entre sus responsabilidades figuran:

Establecer una planificación de estudios pactada directamente con el alumno mediante entrevista personal, acorde a sus capacidades por experiencia, posibilidad de dedicación, etc.

Conocer el estado y la evolución académica de cada alumno tutelado, gracias a las labores de seguimiento realizado. Realizará un control exhaustivo de la planificación ejecutando las correcciones en la misma, si se observasen desfases informará de las consecuencias que estos puedan acarrear fechas límite para cierre de curso, presentación a pruebas de evaluación, etc.

Mantener una actitud de escucha hacia los alumnos, con el fin de que puedan comunicar algunos aspectos relevantes de su situación personal.

Informar al coordinador y al equipo educativo de aquellas cuestiones que puedan ser de interés.

También existe la figura del coordinador que se encargará de responder a sugerencias de los alumnos, además de desarrollar nuevos módulos coordinar la evaluación de la calidad del curso y desarrollar informes anuales del área. Entre sus responsabilidades figuran:

Realiza la primera llamada dentro de los tres días posteriores a la matriculación para explicar la metodología de estudio.

Realiza evaluaciones parciales de seguimiento del progreso del alumno al objeto de contrastar los avances del mismo de acuerdo a los objetivos planteados.

Responde de forma eficaz a las cuestiones de los alumnos que integran su grupo de coordinación (<http://www.ucavila.es>).

## 2.2 Orientación Estudiantil y Desarrollo Humano en la Facultad de Ingeniería USAC

Como parte de este estudio, se agrega las experiencias que realiza la facultad de Ingeniería, respecto a la atención y desarrollo hacia el estudiantado y su funcionalidad.

La Oficina de Orientación Estudiantil y Desarrollo Humano, tiene como finalidad, contribuir al desarrollo integral de los estudiantes de la facultad y de brindarle un apoyo académico a los mismos. Además también vela por el constante cumplimiento de la calidad del personal docente, brindándole las herramientas y apoyo necesario.

### 2.2.1 Apoyo al estudiante

Resolver y esclarecer dudas, procedimientos, etc. aclarar de manera verbal, los errores y confusiones con respecto a un horario o curso.

Reconocer su buen rendimiento académico con la oportunidad de optar estudios becados por parte de una universidad a nivel Nacional e Internacional.

Velar por el cumplimiento del personal docente de la Facultad de Ingeniería.

Información acerca de la calendarización y programación del horario de cursos y cátedras del semestre impartido en la Facultad. Y de la calendarización y programación del horario de cursos libres en el semestre concerniente, impartidos en la Facultad de Ingeniería.

Información semestral de los seminarios que se impartirán para que pueda complementar su formación profesional (<http://orientacionestudiantil.ingenieria.usac.edu.gt/>).

## 2.3 Departamento de extensión de la Escuela de Trabajo Social USAC

Así mismo se introdujo la experiencia de la Unidad Académica de Extensión de la Escuela de Trabajo Social.

Es la unidad académica encargada de promover la vinculación de la escuela con el entorno, difundiendo la ciencia, el arte, la cultura, el deporte, la actividad física y la recreación en la población guatemalteca y su comunidad estudiantil, mediante sus programas de servicio, integrados con la investigación y la docencia.

### 2.3.1 Visión

El Departamento de Extensión se proyecta hacia la sociedad guatemalteca a través de la planificación, organización y ejecución de actividades integradoras de la docencia y la investigación. Contribuye a la formación de profesionales competentes.

### 2.3.2 Objetivos específicos

- a) Vincular a la escuela con la problemática social del país.
- b) Retribuir a la sociedad con los conocimientos adquiridos y el fomento de la cultura, la recreación y el deporte en la sociedad guatemalteca.
- c) Fortalecer la comunicación social y divulgación.
- d) Coordinar la educación continua y extracurricular.
- e) Contribuir a la mejora continua del currículo, integrándose con la investigación y la docencia al detectar necesidades y problemas de investigación.
- f) Promover la suscripción de convenios de cooperación y/o cartas de entendimiento con instituciones gubernamentales, no gubernamentales, nacionales e internacionales.

### 2.3.3 Funciones específicas

- a) Informar y divulgar el quehacer académico de la Escuela y la Universidad de San Carlos.
- b) Difundir y promocionar la carrera de Trabajo Social.
- c) Desarrollar a través de diversos medios de comunicación temas coyunturales de la realidad económica, social, cultural y política a nivel nacional.
- d) Proyectar y apoyar a través de estrategias de comunicación, a la Escuela de Trabajo Social y sociedad guatemalteca.

- e) Desarrollar estrategias para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- f) Desarrollar programas de atención integral a estudiantes de la Escuela.
- g) Planificar y dirigir los cursos electivos.
- h) Planificar, organizar y ejecutar el Programa de Tutoría.
- i) Coordinar el intercambio de conocimientos artísticos, culturales, científicos y tecnológicos con la sociedad.
- j) Desarrollar eventos académicos, artísticos, culturales y deportivos dentro y fuera de la unidad académica.
- k) Organizar y desarrollar programas de voluntariado en la escuela.
- l) Administrar un banco de instituciones, organizaciones, entidades, que permitan al estudiante realizar las prácticas y el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS).
- m) Administrar el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado.
- n) Articular la extensión universitaria con la investigación y la docencia a través de programas de cooperación integral para fortalecer la academia.
- ñ) Organizar y coordinar acciones en casos de emergencia local, institucional y nacional causadas por contagio, contaminación o fenómenos naturales con todos los sectores que conforman la escuela.
- o) Apoyar en investigaciones sociales a instituciones, entidades, organizaciones y comunidades que lo soliciten.
- p) Identificar problemas y/o necesidades en la sociedad, que sirvan de base al Instituto de Investigaciones para el desarrollo de proyectos de investigación para alimentar al proceso educativo (Manual de organización, Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2012, p. 117-119).

#### 2.3.4 Unidad de Relaciones Públicas

Es la unidad técnica encargada de coleccionar, editar y publicar, a través de medios escritos, radiales y/o televisivos la información relacionada a la Escuela de Trabajo Social y su comunidad educativa.

#### 2.3.5 Objetivos específicos

- a) Comunicar, informar y difundir una imagen positiva y reconocida de la Escuela de Trabajo Social.
- b) Canalizar todas las inquietudes que en materia de información y comunicación se requieran.
- c) Fortalecer la imagen institucional y de proyección de la escuela en la sociedad.

#### 2.3.6 Funciones específicas

- a) Fomentar, promover y divulgar actividades y eventos culturales, educativas y formativas a través de los diferentes medios y formas de comunicación de la Universidad y de la Escuela de Trabajo Social.
- b) Establecer relaciones de cooperación con organizaciones y entidades públicas y privadas.
- c) Buscar y utilizar los medios de comunicación y difusión para fortalecer la proyección de la Escuela de Trabajo Social en la sociedad guatemalteca.
- d) Gestionar en medios de comunicación u órganos divulgativos dentro y fuera de la universidad, espacios para la promoción de la Escuela de Trabajo Social.

- e) Fortalecer la utilización, de las tecnologías de la información y la comunicación que permitan que docentes, administrativos y estudiantes participen en la divulgación y en la discusión de temas científicos de interés.
  
- f) Administrar un circuito cerrado de radio que sea utilizado por los docentes, administración y estudiantes para la divulgación de actividades de interés.
  
- g) Gestionar con organizaciones recursos y becas para la comunidad de la Escuela de Trabajo Social y/o el apoyo a los proyectos impulsados por la unidad académica (Manual de organización, Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2012, p.120).

### 2.3.7 Unidad de Atención Integral al Estudiante

Es la entidad encargada de apoyar pedagógica, psicológica y socialmente la atención integral del estudiante para potencializar sus capacidades psíquicas, emocionales y educativas.

### 2.3.8 Objetivos específicos

- a) Brindar asistencia profesional en psicología y pedagogía en forma individual y grupal.
  
- b) Contribuir a mejorar el estado de Salud Mental del estudiante.

### 2.3.9 Funciones específicas

- a) Innovar metodologías del aprendizaje para los programas que realiza el Departamento de Extensión.

- b) Elaborar el diagnóstico social, psicológico y pedagógico del estudiante, administrar los cursos preuniversitarios para estudiantes de primer ingreso.
  
- c) Administrar los cursos intersemestrales.
  
- d) Coordinar la Unidad de Atención Integral al Estudiante.
  
- e) Diseñar acciones encaminadas a mejorar la salud mental de los estudiantes, para desarrollar una vida sana y equilibrada.
  
- f) Fortalecer la experiencia de la participación grupal y el espacio para discernir sentimientos y emociones.
  
- g) Administrar programas educativos, que fortalezcan el desarrollo integral de los estudiantes dentro de la escuela.
  
- h) Coordinar con el equipo multidisciplinario la colaboración en actividades culturales, académicas que enriquezcan la formación del estudiantado, promovidas tanto por la unidad como por el departamento de extensión (Manual de organización, 2012, p. 121).

## CAPÍTULO 3

### COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

En este capítulo se describe el marco teórico de la investigación, enfatizando la importancia de la misma.

#### 3.1 Comunicación

El término comunicación en su sentido más amplio, refiere a la acción y resultado de comunicarse. Cuando los seres humanos se comunican entre sí estamos compartiendo información, llevando a que las situaciones propias sean comunes con el otro y con las que este tenga. Por tanto, la comunicación es una actividad absolutamente humana y parte de la relación de las personas en cualquier ámbito y momento de la vida. Lo que permite desarrollar procesos en diferentes ámbitos de la sociedad.

##### 3.1.1 Proceso en la comunicación y elementos que intervienen

Se realiza a través de emisión de señales, tales como sonidos, gestos o señas con la única intención de dar a conocer un mensaje. Para que la comunicación, el mensaje, llegue a buen puerto, al destinatario, será necesario que este cuente con las habilidades de decodificar e interpretar el mensaje en cuestión.

En tanto, en este proceso casi siempre se producirá un feedback, una idea y vuelta, porque una vez que el emisor emite su mensaje el proceso se revierte y el receptor al momento de responder se convertirá en el emisor, siendo el emisor original el receptor del proceso de comunicación.

Los elementos que componen el proceso de comunicación anteriormente mencionado son los siguientes: código, sistema de signos y reglas combinados con la intención de poner algo en conocimiento, canal, el medio físico a través del cual se transmitirá la información y los nombrados emisor quien desea enviar un mensaje y receptor la persona a la cual estará dirigido el mensaje.



La principal dificultad que puede presentarse dentro del proceso comunicativo es lo que se conoce como ruido, una perturbación que complicará el normal desarrollo del mensaje. Algunos ruidos comunes a la hora de comunicarse resultan ser: distorsión en el sonido, empleo de ortografía defectuosa o la disfonía del emisor.

La comunicación, en los seres humanos resulta ser una acción propia de la actividad psíquica, procediendo la misma del pensamiento, el lenguaje y las capacidades psicosociales de relación. La comunicación, ya sea verbal o no, le permitirá a los individuos influir en las decisiones de los demás y también ser influido por las que tenga el resto (<http://www.definicionabc.com>).

### 3.2 Información

La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

Por lo tanto, otra perspectiva nos indica que la información es un recurso que otorga significado o sentido a la realidad, ya que mediante códigos y conjuntos de datos, da origen a los modelos de pensamiento humano.

Existen diversas especies que se comunican a través de la transmisión de información para su supervivencia; la diferencia para los seres humanos radica en la capacidad que tiene el hombre para armar códigos y símbolos con significados complejos, que conforman el lenguaje común para la convivencia en sociedad.

Los datos son percibidos a través de los sentidos, una vez que se integran, terminan por generar la información que se necesita para producir el conocimiento. Se considera que la sabiduría es la habilidad para juzgar de modo adecuado cuándo, cómo, dónde y con qué objetivo se emplea el conocimiento adquirido.

Los especialistas afirman que existe un vínculo indisoluble entre la información, los datos, el conocimiento, el pensamiento y el lenguaje.

A lo largo de la historia, la forma de almacenamiento y acceso a la información ha ido variando. En la Edad Media, el principal acervo se encontraba en las bibliotecas que se armaban, funcionaban y se conservaban en los monasterios. A partir de la Edad Moderna, gracias al nacimiento de la imprenta, los libros comenzaron a fabricarse en serie y surgieron los periódicos.

Ya en el siglo XX, aparecieron los medios de comunicación masiva televisión, radio y las herramientas digitales que derivaron en el desarrollo de internet (<http://definicion.de/informacion/#ixzz4AXu8FBRI>).

### 3.3 Orientación

El concepto de orientación está vinculado al verbo orientar. Esta acción hace referencia a situar una cosa en una cierta posición, a comunicar a una persona aquello que no sabe y que pretende conocer, o a guiar a un sujeto hacia un sitio.

En este sentido comunicativo, podemos incluir el que hoy día se habla con mucha frecuencia de lo que se da en llamar orientación educativa. Esta es una actividad llevada a cabo por el orientador en los distintos centros escolares que consiste básicamente en ayudar a los alumnos a encaminar su presente y su futuro formativo. Así, por ejemplo, le servirá para que este decida qué carrera universitaria llevar a cabo en función de sus gustos y también de sus habilidades.

De la misma forma, la orientación educativa se extiende a los profesores y a los propios padres de los estudiantes. Tanto en uno como en otro caso, el profesional de dicha disciplina respaldará y ayudará a ambos en sus roles para que contribuyan de la mejor manera posible al desarrollo de los jóvenes estudiantes.

Tampoco podemos pasar por alto otro término que ha adquirido mucha presencia en nuestra sociedad, es la llamada orientación laboral o profesional. En este caso, el personal que acomete dicha función lo que intenta es aconsejar y analizar a la persona que se encuentra en situación de desempleo sobre qué medidas y acciones lograr para encontrar un puesto laboral.

Así, entre las actuaciones más frecuentes que realizará dicho experto para ayudar al parado o a quien desea cambiar de empleo están la

elaboración del currículum vitae, la búsqueda de ofertas de empleo, consejos sobre cómo preparar y afrontar una entrevista de trabajo así como diversas iniciativas para conseguir que el desempleado cuente con una buena autoestima.

Es frecuente que la orientación consista en ubicar el oriente: por eso su nombre. Todos los seres vivos apelan, de una forma u otra, a la orientación, desde los seres humanos y las plantas, hasta los animales (<http://definicion.de/orientacion/#ixzz4AXxAR3v9>)

### 3.4 Atención

Instancias de la Psicología, la atención es una cualidad que ostenta la percepción y que hace las veces de filtro de los estímulos ambientales, evaluando cuáles resultan ser los más relevantes e importantes, atribuyéndoles en este sentido la prioridad para luego recibir un procesamiento más profundo.

Además, la atención, es entendida como un mecanismo que se ocupa de controlar y regular los procesos cognitivos, en muchas ocasiones hasta actúa de manera inconsciente ([http:// www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com))

#### 3.4.1 Determinantes de la atención

Los expertos determinan dos tipos de determinantes de la atención, por un lado los internos, aquellos propios del individuo y que dependen de él; y por otra parte los externos, que son aquellos que resultan del medio.

Entre los internos nos encontramos con el estado orgánico (las pulsiones que sufre el sujeto cuando recibe estimulación), los intereses aquello que se encuentra íntimamente vinculado con lo que atrae a la persona en cuestión, por ejemplo, si le gusta muchísimo la moda, prestará especial atención a aquellos contenidos vinculados al tópico, la sugestión social (atraer la atención de otras personas por invitación), los cursos de pensamiento (cuando el pensamiento sigue una idea y justo se presenta un estímulo, este captará de inmediato la atención).

Y respecto de los externos, nos encontramos con la potencia del estímulo (aquellos sonidos fuertes), el cambio (las alteraciones en el

campo de la percepción), tamaño (cuando la imagen es realmente imponente), repetición (un estímulo débil pero que por su constante repetición gana fuerza y entidad), el movimiento (un desplazamiento que genera una reacción), contraste (estímulo que se contrapone al entorno) y organización estructural (los estímulos se organizan y jerarquizan para recibir correctamente la información) ([http// www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)).

### 3.4.2 El interés aumenta la atención

Todas estas cuestiones recién mencionadas están comprobadas que aumentan la atención de una persona. Sabemos que cuando algo nos interesa especialmente no hará falta que nos digan que prestemos atención, la misma surgirá de manera espontánea ante la percepción de aquello que nos interesa demasiado.

Y el proceso contrario sucede con aquello que no nos despierta ni el más mínimo interés, solemos despreciar en materia de atención a lo que no nos importa o no forma parte de nuestros intereses. Una de las maneras más comunes es no escuchando cuando se habla de algo que no nos reporta ningún tipo de interés o beneficio.

A la persona que no se la encuentra atenta se la llamará distraída porque su pensamiento no está focalizado en aquello que se demanda. La atención es una condición a la hora de aprender cualquier cosa, desde una materia en la facultad hasta alguna tarea. Los centros educativos y asimismo algunos cursos se esfuerzan en este sentido y entonces desarrollan técnicas que se proponen justamente aumentar la atención.

Pero la atención también es sumamente importante para no incurrir en equivocaciones en el trabajo, en el estudio o para no sufrir algún tipo de accidente. Entonces, la atención es importante en muchas áreas de nuestra vida y no solamente para aprender conocimientos ([http// www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)).

### 3.4.3 Los problemas afectan la atención

La atención a veces puede estar afectada por la falta de interés como ya señalamos, pero también disponer de problemas graves puede hacer

que nuestra atención se resienta y genere desatenciones en las tareas o actividades que llevamos a cabo diariamente (<http://www.definicionabc.com> )

### 3.5 La comunicación universitaria de la Universidad Autónoma entre Ríos UADER y Universidad Nacional Entre Ríos UNER

Es un espacio que día a día cobra más importancia, por su presencia en las diferentes facultades de la UADER y UNER. Las áreas de comunicación institucional se han dinamizado y se ocupan de diseñar, ejecutar, evaluar y monitorear las diferentes acciones que la vinculan con sus públicos internos y externos. Noticias, imagen e identidad, y elaboración de productos de presentación institucional son los ejes de su trabajo.

La comunicación siempre ha existido en las instituciones porque es la que permite algo tan fluido y casi “mecánico” que son las relaciones entre los individuos, y una de las funciones principales de la universidad es promover el desarrollo cultural y educativo que se produce dentro de sus claustros, la mayoría de sus acciones hoy tienen como punto en común la comunicación. Si bien hay muchos modos de sistematizar y profesionalizar la comunicación, la de característica institucional es la que permite trasladar la imagen y el funcionamiento de la universidad, así como la que facilita dar a conocer a los individuos que participan de la comunidad educativa (estudiantes, docentes, no docentes, extensionistas) qué es lo que se está haciendo y cómo lo están haciendo.

De este modo, las áreas de comunicación asumen las siguientes competencias: comunicación interna, relaciones con los medios y elaboración de notas de prensa, coordinación de la página web, responsabilidad sobre el logo y la identidad gráfica, comunicación científica, archivo fotográfico y documentación.

El Departamento de Comunicación de la UADER tiene sede en el Rectorado de la universidad, ubicado en avenida Francisco Ramírez 1143, y funciona como tal desde 2008 cuando la casa de estudios comenzó el proceso de normalización. Alberga la comunicación interna y externa que se produce desde las cuatro facultades: Ciencias y

Tecnología, Ciencias de la Gestión, Ciencias de la Vida y la Salud, Humanidades, Arte y Ciencias Sociales.

En una primera etapa, con la creación de la UADER, no había nada formal como área de prensa o comunicación. Recién en 2004 se le da cierta sistematicidad a la información y se conforman algunas áreas. Cuatro años más tarde, las facultades se vieron en la necesidad de crear sus propias áreas de comunicación con el propósito de procurar la trascendencia de la vida universitaria, como administrar el contenido de las páginas web y el envío de newsletters. En la parte interna se abocan a la producción de diseño, comunicaciones, ceremonial. Se ocupan de la prensa y difusión y a plantear estrategias de comunicación diferentes, como cartillas, volantes, carpetas institucionales, construcción de textos, producción de audios, y lo que se necesite para la actividad que se requiera.

En este proceso de transformación y profesionalización del departamento, los cambios que se dieron en las áreas de comunicación han sido progresivos, hasta formalizarse en ámbitos específicos, con objetivos más concretos.

En el año 2000, cuando se crea la UADER, existía una incipiente página web aunque el uso que se le daba a las herramientas electrónicas no es el mismo que se le da hoy. Se recurría al teléfono, fax, correo postal. En las áreas administrativas por supuesto que se siguen usando, pero con otra dinámica y otro protagonismo.

Diez años después, el sitio web [www.uader.edu.ar](http://www.uader.edu.ar) es la herramienta principal de comunicación, al mismo tiempo que la red social más popular, Facebook, permite una comunicación eficaz y rápida con los estudiantes y extensionistas. Desde 2010 se utiliza esta herramienta que posibilitó cierta agilidad en las consultas on line. Son consultas que igualmente están disponibles en el sitio web de la universidad, pero da instantaneidad en la difusión de información de último momento, lo que antes se difundía con carteles en la puerta.

Actualmente, las distintas facultades lidian en su organización interna creando diferentes estrategias de comunicación. Los responsables de esas áreas se reúnen regularmente a intercambiar aspectos de sus

distintas realidades, sin descuidar el trabajo autónomo que caracteriza a cada facultad.

El Área de Comunicación de Rectorado tiene como principales misiones comunicar la actualidad de la universidad, el acontecer diario y proyectar su identidad tanto entre los públicos internos como externos.

Los medios digitales, fueron elegidos para la creación de periódicos y portales, por ser un medio económico, de rápida llegada y de amplia difusión. Además, se sumó por primera vez la UNER a una red social, como Facebook. La repercusión de los productos digitales en la comunidad universitaria ha sido exitosa.

Por otra parte, se ha colaborado en la generación de periódicos digitales en algunas de las facultades. Periódicos digitales: UNERNoticias ([www.noticias.uner.edu.ar](http://www.noticias.uner.edu.ar)); Suplemento Cultural.

([www.suplemento.uner.edu.ar](http://www.suplemento.uner.edu.ar)) se difunde semanalmente.

Portales informativos. Portal de Extensión ([www.extension.uner.edu.ar](http://www.extension.uner.edu.ar)), Portal del Ingresante ([www.ingresantes.uner.edu.ar](http://www.ingresantes.uner.edu.ar)), Portal de la Editorial de la UNER ([www.editorial.uner.edu.ar](http://www.editorial.uner.edu.ar)), Portal de la TV Digital ([www.polocentroeste.edu.ar](http://www.polocentroeste.edu.ar)), Portal de Graduados.

([www.graduados.uner.edu.ar](http://www.graduados.uner.edu.ar)), Portal de Concursos.

([www.concursos.uner.edu.ar](http://www.concursos.uner.edu.ar)). Estos productos son enviados a través de listas de mails a la comunidad universitaria y a medios de comunicación.

La UNER cuenta con tres frecuencias que están transmitiendo en su período de prueba las 24 horas. En Paraná: FM100.3, radio UNER Paraná; FM97.3, radio UNER Concordia y FM91.3, radio UNER Concepción del Uruguay. Transmiten programación propia y productos comunicacionales de la Agencia Radiofónica de Comunicación de la Facultad de Ciencias de la Educación y otras producciones radiofónicas (Radialistas Apasionadas y Apasionados, por ejemplo) y algunos programas periodísticos y musicales de Radio Nacional y otros sitios especiales. Las tres radios pueden escucharse on line en: [www.radios.uner.edu.ar](http://www.radios.uner.edu.ar)

Así mismo cuenta con folletería de difusión de carreras. Además diseña y producen folletos de difusión general con la información de las carreras de las nueve facultades de la UNER, servicios al estudiante, becas, direcciones de consulta y folletos de cada una de las facultades,

con información específica de cada una de ellas. Esta folletería es distribuida en las visitas a los colegios secundarios y en las ferias de carreras y regionales donde participa la UNER con un stand de difusión (<http://www.eldiario.com.ar/diario/.../37712-la-comunicaciónuniversitaria.htm>).

### 3.6 Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramientas necesarias en la formación profesional de los estudiantes universitarios

Las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación es uno de los factores más influyentes en el desarrollo alcanzado por la sociedad contemporánea, su incidencia en la educación es tal que constituye un valioso recurso que permite llevar a cabo un proceso educativo centrado en el aprendizaje del alumno. Sin embargo, no es necesario que el profesor haga uso de la tecnología computacional en todas las actividades, sino sólo en aquéllas en las que su uso mejore el proceso de aprendizaje así como la dirección del Proceso Docente Educativo.

#### 3.6.1 Características de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación

La aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación cobran cada día mayor interés dentro de la sociedad contemporánea, entre ellas se destacan las siguientes: Computer conference, E-mail, Internet, entre otros, los que constituyen nuevos canales de comunicación. Al mismo tiempo debemos tener presente la contradicción que existe entre la tecnología y el alcance generalizado de la población a esta, para poder dar un salto cualitativo en el aprendizaje que se produce al introducirse las mismas, lo cual puede traernos innegables beneficios (desarrollo cultural, participación social, bienestar económico, mayores posibilidades educativas) y también pueden ser artífice de graves peligros tales como: uniformidad cultural, exclusión social, aumento de las desigualdades educativas, sobre todo en aquellas personas que no sean capaces de adaptarse a las exigencias que conlleva vivir en ella, bien por desinterés, desconocimiento o un menor nivel educativo, el fenómeno de transculturación y de diversidad ideológica.



La denominada superautopista de la información no es más que un conjunto de tecnologías contemporáneas que permiten la distribución electrónica de texto, video, datos y voz, que circulan a través de gigantescas redes telemáticas. La universidad virtual permite que el acto educativo no sólo ocurra en un ambiente cerrado de clase o campus, sino también que un estudiante pueda individualizar su aprendizaje utilizando las telecomunicaciones, cuestión que está modificando sustancialmente la educación superior (Miranda, 1996).

3.6.2 Nuevas capacidades de las nuevas tecnologías tratar la información ellos lo realizan a través de:

- a) Su gran capacidad para almacenar enormes cantidades de información. Esto cambiará el papel tradicional del profesor como fuente de información a un orientador en los procesos de enseñanza aprendizaje con su alumnado.
- b) Las nuevas formas de comunicación entre los individuos. Las redes de comunicación y telemática posibilitan el intercambio de información entre ordenadores de un modo eficiente y transparente, rompiendo los obstáculos espaciales y temporales que en otras épocas eran impensables.
- c) La capacidad de tratamiento de la información, y no sólo textuales, sino de otros sistemas de símbolos, hoy muy arraigados en la vida cotidiana como son los lenguajes audiovisuales, multimedia, hipertexto, etc.

3.6.3 Introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en la formación profesional de los estudiantes universitarios

El mundo ha llegado a niveles de complejidad inimaginables y, con ello, aparecen retos y desafíos jamás pensados. Para afrontar estos retos y desafíos los individuos no sólo necesitarán una base considerable de conocimientos significativos, sino tal vez, lo más importante, una gran capacidad para aplicarlos convenientemente. Los cambios son tan rápidos que ya no es posible, como en otros tiempos, aprender lo suficiente en unos años de educación formal para estar preparado para la vida. Se requiere una educación a lo largo de toda la existencia; ésta

no es un ideal lejano, sino una realidad que tiende cada vez más a materializarse en el ámbito complejo de la educación, caracterizado por un conjunto de mutaciones que hacen esta opción cada vez más necesaria. Para organizar este proceso, hay que dejar de considerar que las diversas formas de enseñanza y aprendizaje son independientes y, en cierta manera imbricadas, si no concurrentes en cambio tratar de realizar el carácter complementario de los ámbitos y los períodos de la educación moderna (UNESCO, 1996).

Las tecnologías de la información permiten que cada estudiante tenga la alternativa de planificar y ejecutar su propio estilo de aprendizaje. Luego, en vez de descansar su proceso de aprendizaje en libros de textos y clases magistrales, pueda tomar como modelo otras fuentes de información de mayor dinamismo para continuar aprendiendo el resto de su vida. Lo importante es destacar que en esa situación, el profesor, como facilitador o mediador del aprendizaje, ayudará a sus participantes a tomar la mejor decisión ante la abundancia de información disponible.

Los recursos tecnológicos son sólo herramientas y medios para la mejora de la calidad de la enseñanza aprendizaje, no son un objetivo educativo por sí mismo, sino, tan sólo medios. La incorporación de los recursos tecnológicos a la enseñanza y su dominio por el estudiante debe ser paulatina, gradual y permanente durante toda su vida profesional.

A continuación se presentan las tecnologías que hoy más se reconocen en los ambientes educativos, así como su aplicación y las actividades que se requieren por parte del alumno para que su uso tenga éxito en su vida profesional.

El uso de las nuevas tecnologías le permitirá al estudiante:

- a) Poseer más información disponible a través de Internet que la que se tiene usando sencillamente la biblioteca del campus.
- b) Poseer acceso a informaciones actualizadas.
- c) Establecer proyectos de colaboración con alumnos y profesores de otros campus o de otras universidades, tanto de nuestro país como del extranjero.
- d) Poder individualizar su aprendizaje utilizando la telecomunicación.

- e) Poseer conocimiento y dominio en la inserción de las técnicas y medios para la formación en cualquier espacio y tiempo, que combine la formación presencial con la formación a distancia.

Partiendo del criterio anteriormente planteado, puedo afirmar que el desarrollo científico tecnológico es un aspecto evidente y real en nuestra sociedad actual por lo que es difícil encontrar una profesión o un momento en nuestra vida social donde no existan las nuevas tecnologías, así como los cambios constantes en el conocimiento y en el desarrollo tecnológico lo que obliga a que el estudiante se encuentre involucrado de forma directa en el aprendizaje de estas tecnologías como parte de su formación profesional (<http://www.ugr.es/-sevimeco/revistaeticanet>).

### 3.7 Facebook

Facebook opera mundialmente como una red social en la cual las personas, luego de crearse un perfil y completar los datos que deseen, pueden realizar diferentes actividades entre las cuales las más populares son buscar y encontrar numerosos contactos de la vida real (muchos de los cuales pertenecen a momentos pasados de la vida de cada uno), expresar sus opiniones y estados de ánimo, subir y comentar fotos, jugar, crear redes y grupos con diferentes objetivos, etc.

Una de las características más importantes de Facebook es su constante actualización y es debido a esto que uno puede, en su perfil, observar instantáneamente las diferentes acciones, decisiones y actividades que realizan los contactos de su lista. Además, Facebook facilita que las personas entren en contacto entre sí al recomendar contactos y sugerir amistades con personas que tienen conocidos o amigos compartidos.

Hoy en día, muchos medios, políticos, estrellas del espectáculo, activistas sociales, marcas y empresas tienen su propio perfil en Facebook debido a la gran recepción y popularidad que esta red social posee, lo cual permite entonces que el mensaje a difundir por el sujeto en cuestión llegue a miles de personas en minutos o segundos. De este modo, el efecto publicitario a lograr es mucho más efectivo y, en la mayoría de los casos, completamente gratuito ([www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)).

### 3.8 Twitter

Funciona de manera simple, se trata de enviar y recibir mensajes o micromensajes debido a su límite de caracteres que son solo 140, para poder utilizar esta red social, se debe de abrir una cuenta totalmente gratuita en la que se obtiene un nombre antecedido por “@”. Luego de abrir la cuenta se asignará un perfil donde se puede estar al pendiente de sus seguimientos también llamados en inglés *following profile* y de sus seguidores o *followers profile*, también se puede buscar amigos, familiares, artistas u otras personas de interés; twitter además también ofrece otras opciones como invitar amigos por email, buscar en otras redes sociales o seleccionar a usuarios recomendados.

Varios términos que se utilizan en esta red social son: *trending topic* o temas más populares son los temas con mayor auge y más mencionados del momento; seguidores o *followers* son las personas que siguen una cuenta; *hashtags* son las frases que comienzan utilizando el símbolo de numeral (#) y *retweetear* es compartir un mensaje o noticia que ha sido publicada por otra persona por medio de la cuenta ([conceptodefinicion.de/twitter/](http://conceptodefinicion.de/twitter/)).

### 3.9 WhatsApp

También conocido como *Whatsapp Messenger*, es una aplicación de mensajería, la cual permite el envío y recibimiento de forma de manera gratis. La terminología o el nombre *whatsapp* proviene de la frase coloquial inglesa *what's up*, que el equivalente en nuestro idioma sería ¿qué pasa?, además de *app*, es decir la abreviatura en inglés para aplicaciones. Esta aplicación de chat o mensajería es para teléfonos de última generación, también denominados teléfonos inteligentes o *smartphones*; es una aplicación que permite a los usuarios recibir y enviar ya sea mensajes, fotos, videos etc., a otros dispositivos inteligentes. Cabe destacar que su funcionamiento es muy parecido al de los programas de mensajería instantánea para ordenadores más comunes o computadoras.

En este sistema de mensajería cada usuario es identificado por medio de su número de teléfono móvil; o sea el usuario se registra con su número de teléfono y luego otros usuarios pueden agregarlo como contacto solo guardando su número de teléfono móvil. Aunque es necesario que tanto el emisor como el destinatario, tengan instalada la

aplicación whatsapp en su teléfono inteligente. Para poder disfrutar de los servicios de whatsapp se debe contratar un servicio de internet móvil. Y los mensajes son enviados por medio de la red hasta otro dispositivo.

Whatsapp está disponible para teléfonos inteligentes como Nokia, iPhone, Windows Phone, Android y BlackBerry, todos estos dispositivos que tienen la característica de poder comunicarse del uno al otro gracias a que esta aplicación utiliza el plan de datos que se usa para email e internet, y no hay un costo alguno para el envío y recepción de mensajes y poder mantener a cada usuario estar en contacto con otros usuarios de su interés ([conceptodefinicion.de/whatsapp/](http://conceptodefinicion.de/whatsapp/)).

### 3.10 Plataforma educativa

Se entiende por plataforma educativa como un sitio en la Web, que permite a un profesor contar con un espacio virtual en Internet donde sea capaz de colocar todos los materiales de su curso, enlazar otros, incluir foros, wikis, recibir tareas de sus alumnos, desarrollar tests, promover debates, chats, obtener estadísticas de evaluación y uso entre otros recursos que crea necesarios incluir en su curso a partir de un diseño previo que le permita establecer actividades de aprendizaje y que ayude a sus estudiantes a lograr los objetivos planteados.

Una plataforma educativa virtual, es un entorno informático en el que nos encontramos con muchas herramientas agrupadas y optimizadas para fines docentes. Su función es permitir la creación y gestión de cursos completos para internet sin que sean necesarios conocimientos profundos de programación. Para ello, estos sistemas tecnológicos proporcionan a los usuarios espacios de trabajo compartidos destinados al intercambio de contenidos e información, incorporan herramientas de comunicación (chats, correos, foros de debate, videoconferencias, blogs, etc.) y, en muchos casos, cuentan con un gran repositorio de objetos digitales de aprendizaje desarrollados por terceros, así como con herramientas propias para facilitar la comunicación entre docentes y estudiantes ([plataformas-educativas.blogspot.com](http://plataformas-educativas.blogspot.com)).

### 3.11 Atención y Comunicación en la Escuela de Trabajo Social

La atención y comunicación entre la Escuela de Trabajo Social hacia el estudiantado, es muy obsoleto dado a que la aplicación de la tecnología es casi nula en ambos lados tanto parte de la escuela y del estudiantado, de parte de la escuela no cuenta con plataformas accesible de comprensión y manejo para que las estudiantes puedan realizar, actualizar y obtener información y manejo del mismo, el uso de las redes sociales son mínimas, a su vez también se involucra un segmento del estudiantado que son renuente en conocer, informase y autoformarse en el uso de la tecnología siendo un factor importante en la formación profesional, debido que todo estudiante y profesional debe de manejar computadora, paquetes de office actuales, internet , redes sociales, teléfonos inteligentes, etc. Para adecuarse a la nueva comunicación e información entre los individuos.

## CAPÍTULO 4

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se describe la información recopilada en el proceso de investigación de campo con las estudiantes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y a su vez la interpretación y análisis en los resultados encontrados durante su desarrollo.

La metodología que se aplicó fue de tipo descriptiva, mediante el cual tiene como objetivo recabar información de la situación actual de la Escuela de Trabajo Social y describir sus funciones y atribuciones hacia al estudiantado.

Así mismo se usó el método inductivo para conocer las instancias de la Escuela de Trabajo Social en cuanto la estructura organizativa y unidades, para determinar debilidades y la toma de acciones.

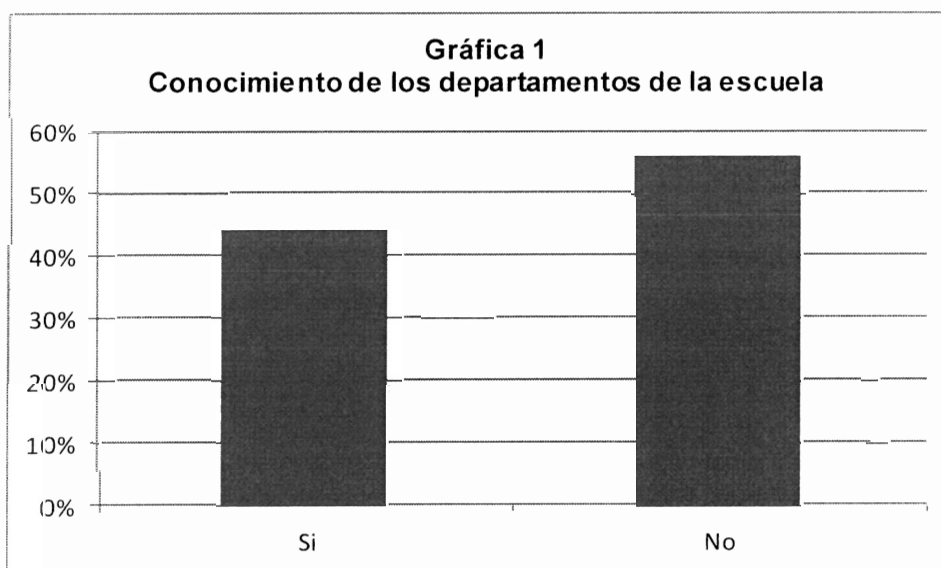
El estudio se llevó a cabo con una muestra de 107 estudiantes, de primer a quinto año de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos.

Las técnicas que se aplicaron para sustentar el proceso de investigación fueron: la técnica de la entrevista estructurada para recopilar la información de las estudiantes, la aplicación de la técnica de grupos focales, para conocer la diversidad de opiniones que tienen respecto al servicio que brinda al estudiante el personal de la escuela, así mismo el uso del cuaderno de campo para captar las ideas centrales proporcionado por las estudiantes, posteriormente se procesó la información recabada, la tabulación, y seguidamente la elaboración de cuadros estadísticos para plasmar la información recabada, con su respectivo análisis e interpretación de la información.

#### 4.1 Conocimiento de los estudiantes respecto a los departamentos de la Escuela de Trabajo Social y sus funciones

El 56% del sector estudiantil afirmó que no conocen los departamentos de la Escuela de Trabajo Social, indicando que no se brinda información pertinente y continua respecto a los departamentos de la escuela y sus respectivas funciones, siendo los más afectados la mayoría de estudiantes de primer ingreso, debido que se encuentran ubicados en el edificio M4, Facultad de Odontología, separados del edificio S1 debido que existe una sobre población de estudiantes de la carrera y la escuela no tiene la capacidad en espacios físicos para tener a todas las estudiantes en el mencionado edificio, por lo que recurren a trasladar a las compañeras al edificio vecino del M4, por lo consiguiente se sienten aisladas, debido que no siente la cercanía con el personal de los diversos departamentos que están en funcionamiento de la escuela.

Respecto al 44% que afirmaron conocer los departamentos y funciones de la escuela, en su mayoría son estudiante que están cursando los últimos años de la escuela por lo que se puede determinar que han ido conociendo los departamentos y funciones de la escuela a través del tiempo que han estado en la misma.



Fuente: Investigación de campo 2016



## 4.2 Razones por las cuales el estudiante no conoce los departamentos o unidades de la Escuela de Trabajo Social

Como se muestra en el cuadro 1, el 58% de las estudiantes de Trabajo Social afirman que es por falta de comunicación de parte de las autoridades de la escuela, debido que la promoción y la divulgación de las mismas es deficiente y que no actualizan de forma continua la página Web de la escuela ya que la misma contiene actividades e información desactualizadas y no lo mantienen al día, además no son constantes en los afiche informativos y se enteran por terceras personas.

A su vez el 20% afirman que no tienen el interés o el deseo de conocer los departamentos, porque aún no tienen que requerir a los servicios o información de los mismos, el 5% de las estudiantes afirman que tienen un gran déficit de tiempo para conocer las instalaciones y los servicios que brinda la escuela ya que son trabajadoras de tiempo completo y estudiantes, por lo que se les dificulta llegar a tiempo a clases y por lo consiguiente no le ponen importancia.

**Cuadro 1**  
**Desconocimiento de los departamentos de la escuela**

Indicador	Porcentaje%
Por falta de información de parte de las autoridades de la Escuela de Trabajo Social	58%
Falta de interés del estudiante indagar	20%
El estudiante no cuenta con tiempo necesario para indagar	5%
No contestaron	10%
Otros	7%
Total	100%

Fuente: Investigación de campo 2016

### 4.3 Las funciones del departamento de extensión y su apoyo al estudiante

Los resultados de la investigación muestran que un 44% de las estudiantes conocen los servicios que brindan el departamento de extensión indicando que el recurso humano que brinda dicho servicio es limitado a comparación del gran grupo de estudiantes que lo solicitan, esto es una gran limitante para otorgarle el tiempo necesario para satisfacer las demandas de los estudiantes así mismo el espacio físico.

El 32% indicaron desconocer las funciones del departamento de extensión, que en su mayoría son estudiantes de los primeros años, posteriormente cuando inician las practicas comienzan a conocer los servicios de psicología y de pedagogía proporcionada por la unidad extensión.

El otro 15% no tienen información de los servicios que brinda el departamento de extensión, debido a que manifestaron que el mismo servía para inscripción de la universidad, asignación de cursos o proporcionar notas, lo que significa que las estudiantes no tienen conocimiento del departamento de extensión y comunicar con mayor amplitud los servicios que presta.

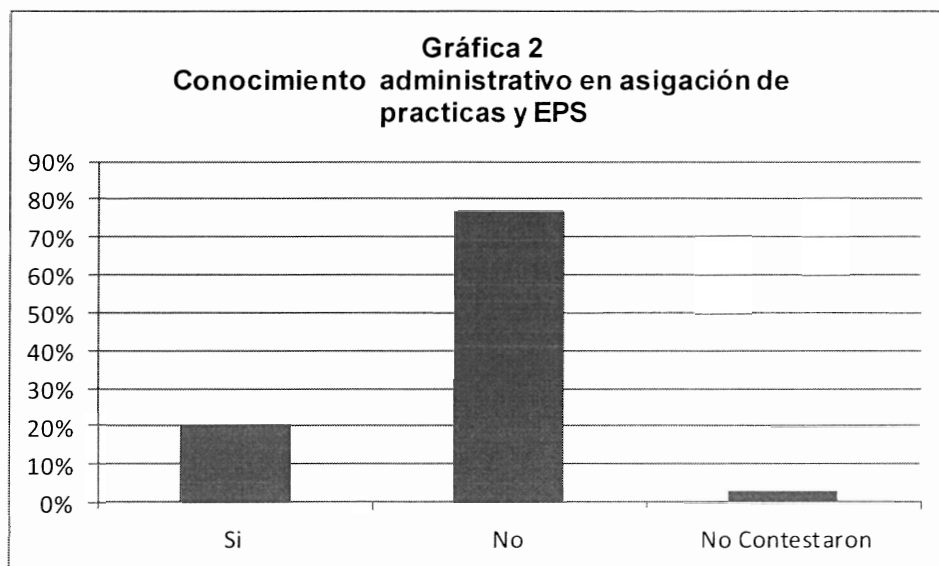
### 4.4 Conocimiento de los requisitos académicos y administrativos para asignarse práctica a desarrollar en los departamentos de Trabajo Social con Grupos, Trabajo Social Individual y Familiar y Ejercicio Profesional Supervisado

En la gráfica 2, el 77% manifiesta no conocer los requerimientos necesarios para asignarse las practicas correspondientes. Al no brindar la información necesaria existe una fisura en los canales de comunicación y de información de parte del personal administrativo de la Escuela de Trabajo Social hacia las estudiantes.

Al no conocer los requisitos necesarios para asignarse una práctica les ocasiona inconvenientes a las estudiantes ya que se cuenta con un límite de tiempo para entregar los mismos. Al existir una gran demanda de estudiantes para realizar la práctica, los descartan para que realicen las prácticas al siguiente semestre.

Asimismo sucede con los requerimientos del idioma ingles o maya y el curso de computación, que son obligatorios y necesarios para realizar el Ejercicio Profesional Supervisado EPS y el Trabajo de Graduación, de lo contrario no lo puede realizarlo por lo antes mencionado, tampoco puede solicitar un cierre de pensum, siendo este necesario en la vida laboral de las estudiantes para solicitar trabajo, o un incremento salarial, subir de cargo o encontrar un mejor trabajo.

El 20% indicaron conocer todos los requisitos solicitados de cada departamento de práctica y EPS, siendo estos una minoría.



Fuente: Investigación de campo 2016

#### 4.5 La comunicación e información en la Escuela de Trabajo Social

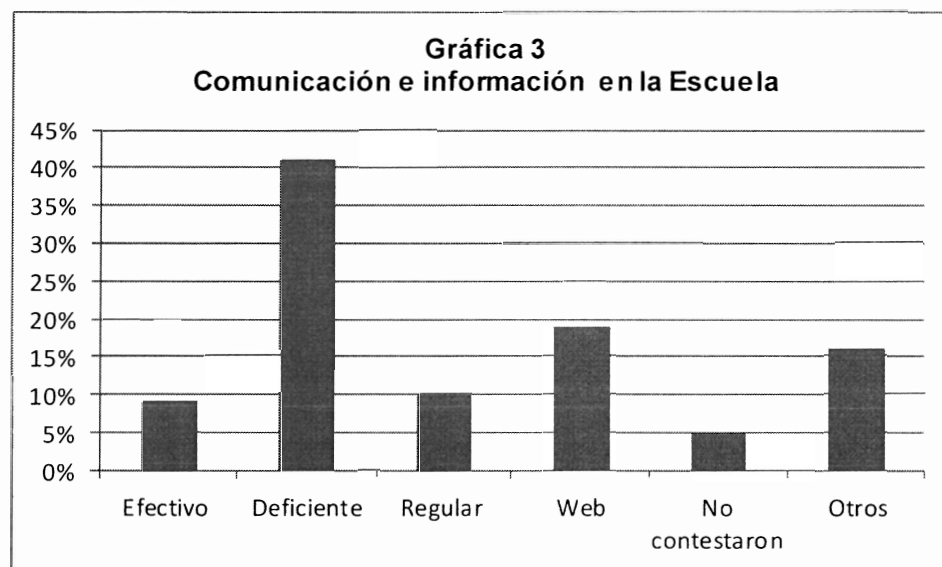
La investigación realizada manifestada en la gráfica 3, reflejó que el 41% de los estudiantes indicaron que existe una gran deficiencia en el desarrollo de la comunicación e información proporcionadas por las autoridades de la Escuela de Trabajo Social, porque no cuentan con estrategias modernas y eficientes para hacerles llegar a todas las estudiantes los comunicados de la escuela.

El 9% del sector estudiantil entrevistado, considera que es eficiente los medios de comunicación e información proporcionados por las autoridades de la Escuela de Trabajo Social, debido a que se informan

por medio de pancartas pegados en los muros y puertas de los salones, o más bien llegan de forma presencial a cada aula facilitando la comunicación ya que si existieran dudas son respondidas de forma instantáneas.

El 10% del alumnado entrevistado, manifestaron que la comunicación e información que se desarrolla en la Escuela de Trabajo Social es de forma regular, debido que han recibido los comunicados de la escuela, de forma ambigua u obsoleta; por medio de afiches o carteles en vez de usar nuevos mecanismos de comunicación e información más eficientes por medio de la web o redes sociales.

Posteriormente el 19% piensan que es necesario actualizar la página web de forma constante, ya que por medio de la misma es como se informan, a su vez la escuela tiene que estar actualizada por todos los medios electrónicos existentes así como: Facebook, Twitter, páginas web, etc. Para facilitar a los estudiantes al acceso de información y comunicación.



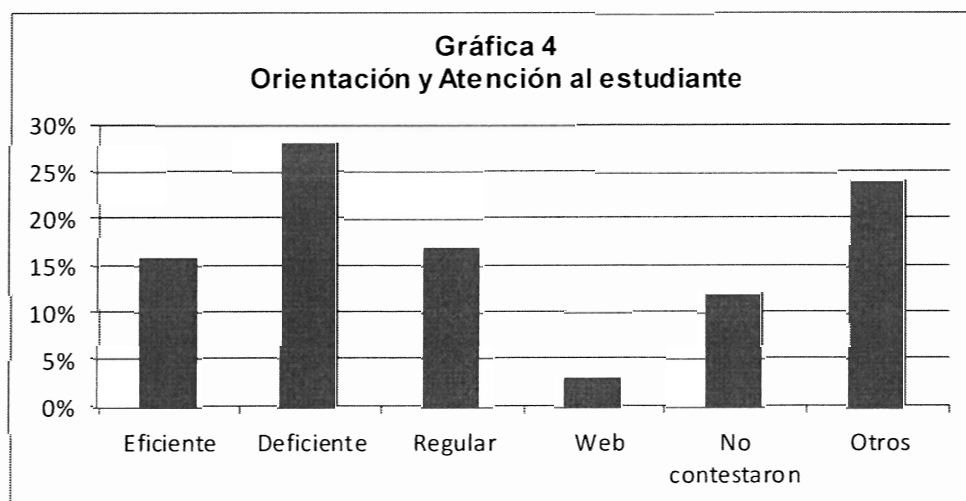
Fuente: Investigación de campo 2016

#### 4.6 Orientación y Atención del Estudiante en la Escuela de Trabajo Social

En la gráfica 4, el 28% revelaron que la orientación y atención desarrollada de la Escuela de Trabajo Social, es de forma deficiente debido que las diferentes autoridades de la escuela no le han puesto énfasis en mejorar la misma, cada 4 años hay elecciones de nueva dirección pero nadie propone cambios significativos, sino más bien solamente existe rotación de personal y la orientación y atención siguen siendo las mismas.

El 16% afirman que las autoridades de la Escuela de Trabajo Social, han hecho todo lo posible para mejorar la orientación y atención hacia el estudiantado, sin embargo tratar con los diferentes caracteres de todas las estudiantes es difícil quedar bien con todas.

El 17% confirman que la orientación y atención que se ha desarrollado en la escuela de forma regular, ya que no ha variado a través de tiempo el tipo de atención y orientación brindada, debido que el tipo de población atendida en la actualidad no es la misma de hace unos 20 años atrás ya que todo era manual y en la actualidad se facilita por medio de la web, ya que las diferentes generaciones tienen diferentes necesidades, y el 12% prefirieron omitir su opinión.



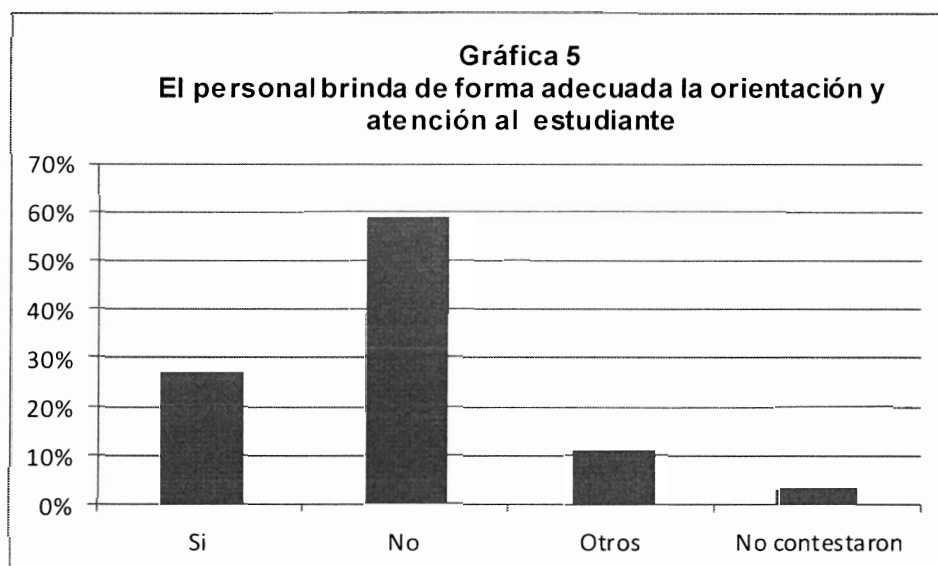
Fuente: Investigación de campo 2016

#### 4.7 El personal de la Escuela de Trabajo Social brinda de forma adecuada la orientación y atención al estudiante

Asimismo, como lo evidencia el gráfica 5, el 59% del sector estudiantil indica que el personal no brinda de forma adecuada la orientación y la atención al estudiante, debido a demasiado trabajo, además brindan información desactualizada o lo desconocen, en algunos casos se encuentran cerrados los departamentos cuando lo necesitan, etc.

Las estudiantes se sienten frustradas porque no tienen a dónde acudir para realizar alguna queja o solicitud y sienten que las autoridades no intervienen en este tipo de casos ya que no existen sanciones para las personas que brindan un mal servicio.

El otro 27% describen que no han recibido mal servicio y cuando han necesitado atención y orientación del personal de la escuela se los han brindado de forma adecuada y consistente, realmente se sienten satisfechas por el apoyo recibido, el otro 3% prefirieron omitir su opinión.

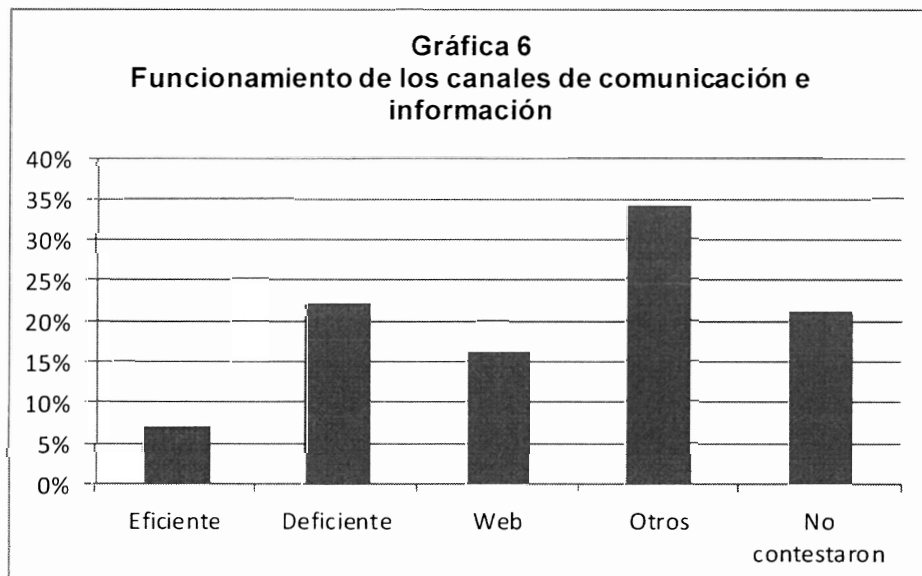


Fuente: Investigación de campo 2016

#### 4.8 El funcionamiento de los canales de comunicación e información que brinda el personal de la escuela para la orientación y la atención del estudiante

El 22% de las alumnas entrevistadas, afirmaron que es deficiente los canales de comunicación e información que maneja el personal para brindar la orientación y la atención al estudiante; al mostrar indiferencia, apatía, rechazo, enojo de parte del personal hacia el estudiantado. No utilizando la comunicación verbal sino gesticular lo que es notorio que cada vez cuando el estudiante solicita algo en alguno de los departamentos, lo que hace más distantes la brechas de comunicación y de información ya que el estudiante se siente cada vez más incómodo y molesto en solicitar orientación y atención al personal de la escuela.

El otro 7% manifestaron que manejan los canales de comunicación e información del personal de la escuela de forma óptima al solicitar ya sea información u orientación, ya que satisfacen todas sus demandas y solicitudes, el 16% indicaron que para evitar complicaciones prefieren consultar a la página web o redes sociales, quienes compañeras o personal de la escuela les coadyuvan a resolver sus dudas. El 21% de las compañeras prefirieron omitir sus comentarios.

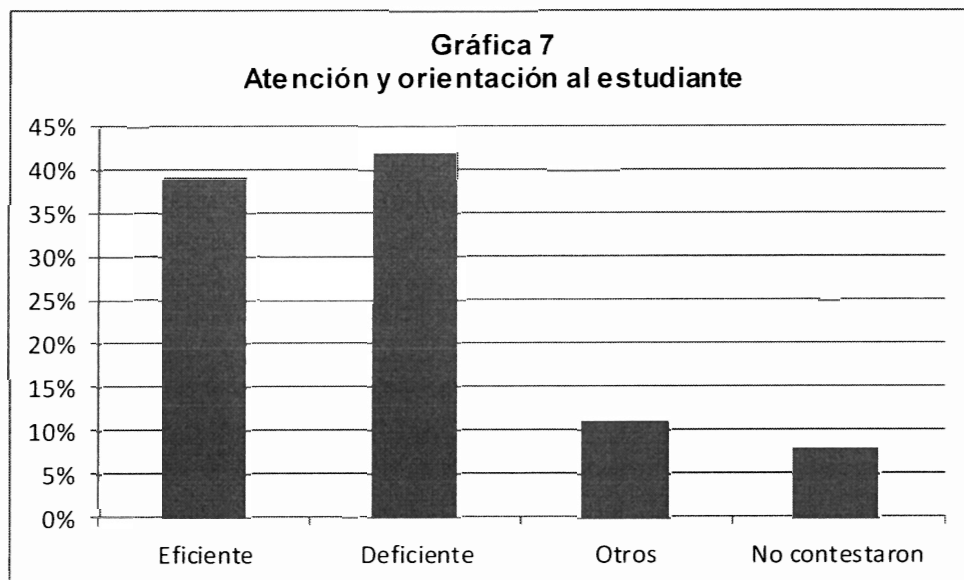


Fuente: Investigación de campo 2016

#### 4.9 La atención y orientación al estudiante en la Escuela de Trabajo Social

La investigación realizada reflejó que un 42% manifestó que es deficiente los departamentos existentes en la Escuela, al no cumplir con su función principal en otorgar atención y orientación al estudiante, sino más bien se ocupan de realizar otras actividades y no ponen empeño en mejorar la calidad de la atención hacia el estudiantado ya que no existe sanciones administrativa, así como: a la no renovación de contrato, levantar actas o llamadas de atención, etc. y si reciben algún tipo de capacitación de trabajo en equipo, liderazgo o de comunicación no lo ponen en práctica.

Un 39% afirman que los departamentos de la escuela si cumplen con su función principal en proporcionar atención y orientación al estudiantado, debido que han estado en disposición de servicio, facilitándoles el acceso a la información requerida así como administrativa y académica que puede ser de su interés. Otro 8% de los estudiantes prefirieron omitir su opinión.



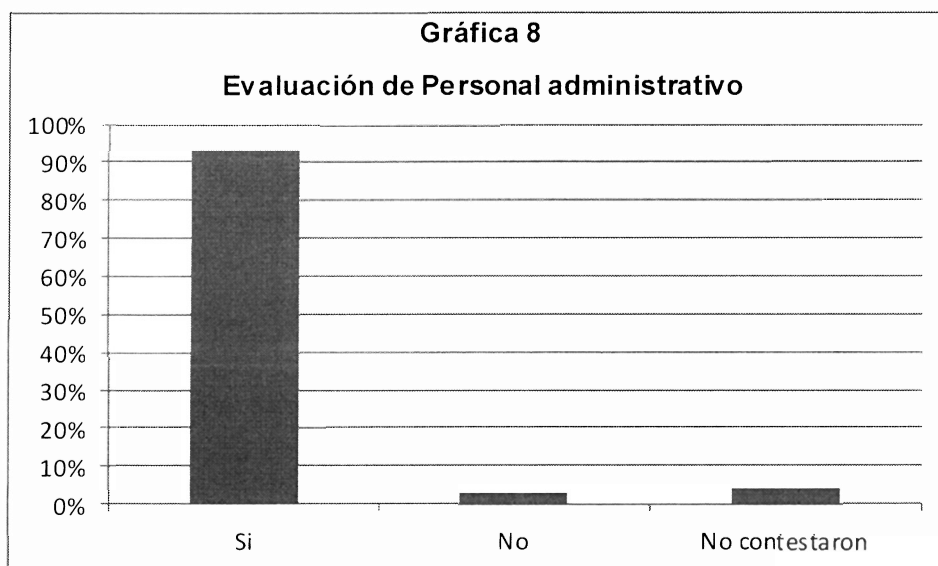
Fuente: Investigación de campo 2016



#### 4.10 Evaluación del personal administrativo de la Escuela de Trabajo Social por el estudiante

Como lo evidencia la gráfica 8, el 93% determino que es necesario que el estudiante evalúe al personal de los departamentos de la escuela de Trabajo Social, debido que siempre se ha evaluado al docente, por lo que es necesario también evaluar al personal administrativo ya que brinda un servicio al estudiante para conocer si realmente llena requerimientos básicos de su puesto, si tiene la capacidad y la vocación de servicio.

Al contrario del 3% indican que no es necesario evaluar al personal administrativo de la Escuela de Trabajo Social, basándose en su experiencia de evaluación al docente donde no ocurre cambios significativos, ya que todos los años son los mismo catedráticos y no existe una renovación de claustro de maestros, por lo que puede suceder lo mismo con dicha evaluación del personal administrativo.

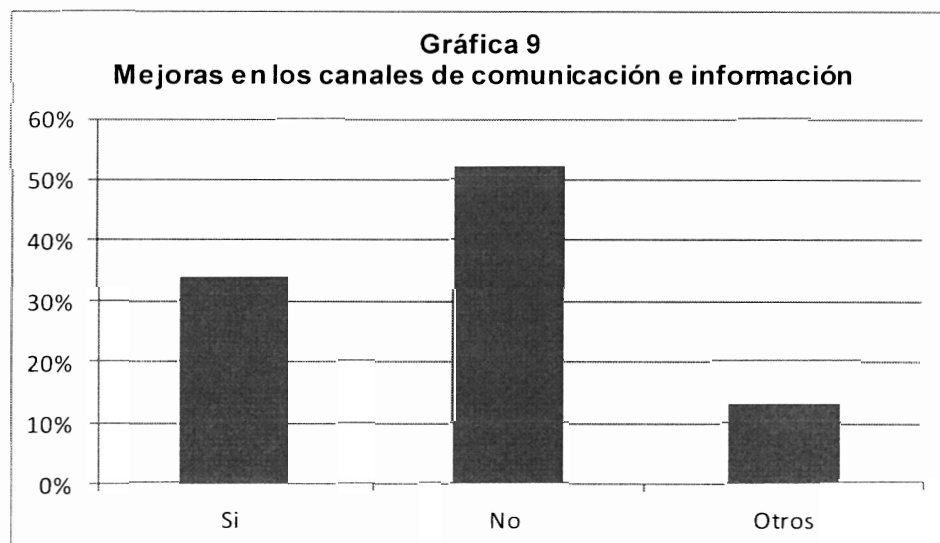


Fuente: Investigación de campo 2016

#### 4.11 Interés de las autoridades de la Escuela de Trabajo Social para mejorar los canales de comunicación y de información hacia el estudiantado

Basándose en la gráfica 9, el 52% del sector estudiantil manifestó que las autoridades de la Escuela de Trabajo Social no tienen interés de mejorar los canales de comunicación y de información hacia el estudiantado, debido que no han implementado nuevas estrategias para fortalecer los canales de comunicación hacia el estudiante así como: el uso de las redes sociales, plataformas estudiantes, etc. manifestando su molestia mayormente las compañeras de primer ingreso, ya que se encuentran en el edificio M4 Facultad de Odontología sintiéndose aisladas ya que toda la información, sea por afiches o por otros medios están concentrados en el edificio S1.

Por cuestiones de tiempo no pueden estar llegando a todo momento para conocer las novedades de las autoridades de la escuela, acudiendo a la página web oficial de la escuela, pero solamente en un portal informativo y desactualizado no hay quien brinde atención y acompañamiento a través de la web. El otro 34% afirman que las autoridades de la Escuela de Trabajo Social, realiza lo necesario para mantener informadas a las estudiantes ya que los afiches son los suficientemente claros, mantenerse al día con las revistas proporcionadas por la escuela y lo más importante, adquirir la información de forma personal.

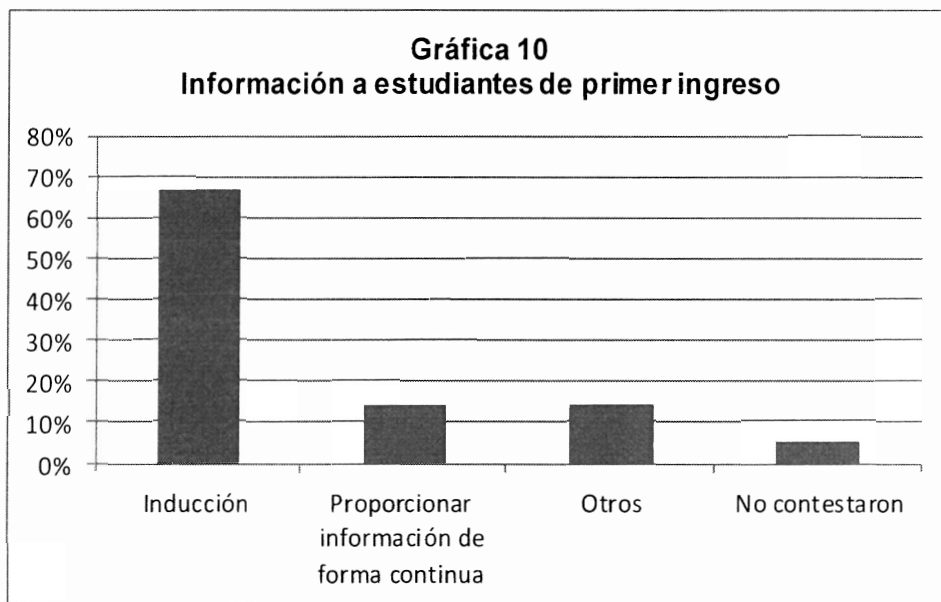


Fuente: Investigación de campo 2016

#### 4.12 Información académico-administrativo a los estudiantes de primer ingreso

Muestra la gráfica 10, que el 67% los estudiantes indicaron, que es necesario e indispensable que en la semana de inducción se informe las funciones y atribuciones que brinda el personal de la Escuela de Trabajo Social, para que el estudiantado conozca donde acudir cuando lo consideren necesario ya sea para solventar algún trámite administrativo o consulta académica, ya que se evidencia que los estudiantes de primer ingreso son los que carecen de la información.

El otro 14% consideran que es indispensable proporcionar de forma continua, las funciones administrativas del personal y evaluarlos por parte de los estudiantes.



Fuente: Investigación de campo 2016

#### 4.13 Sugerencias para mejorar la comunicación e información de la funcionalidad de los departamentos respecto a la orientación y atención al estudiante en su proceso formativo

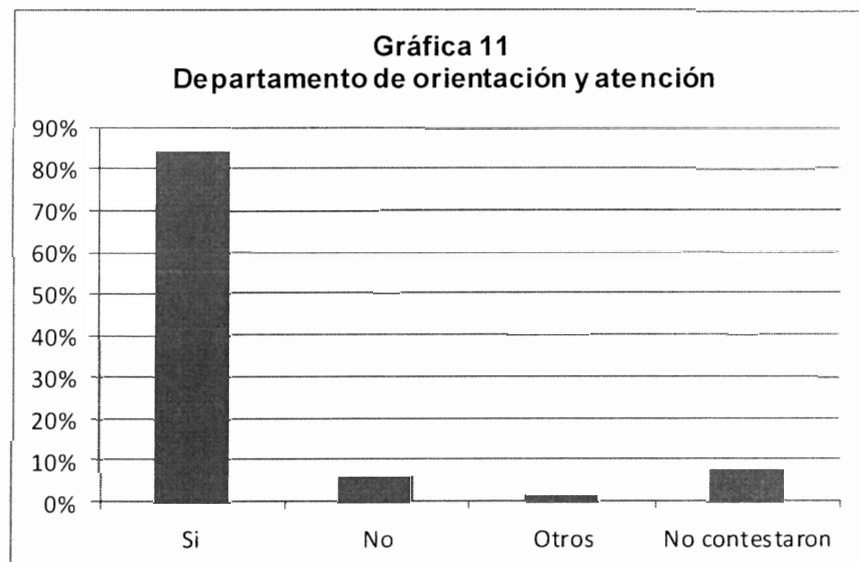
El 53% del sector estudiantil manifestó que las autoridades de la Escuela de Trabajo Social, deberían de fortalecer todas las herramientas web existentes para que las estudiantes puedan conocer las funciones y

atribuciones del personal de la escuela, el 30% indicaron diversas formas de mejorar los canales de comunicación así como, fortalecer la colocación de rótulos informativos, mantener informados a los presidentes de la clase, formar páginas funcionales en redes sociales, actualizar constantemente la plataforma, etc.

#### 4.14 Departamento específico en orientación y atención al estudiante

En la presente gráfica, el 84% de la población estudiantil manifestó que sería efectivo forma un departamento específico para la atención y orientación al estudiante, en donde pueda recurrir los aspirantes de la carrera, estudiantes de primer ingreso, estudiantes regulares, profesionales de cualquier carrera que desee especializarse en las maestrías que proporciona la Escuela de Trabajo Social y público en general, con la finalidad de satisfacer las demandas de las personas interesadas en conocer respecto a la formación superior y sus requerimientos y reglamento.

Por otro lado el 6% afirmaron que no es necesario, debido que el personal existente de la escuela brinda información pertinente para orientar a cualquier persona.



Fuente: Investigación de campo 2016

## CAPÍTULO 5

### PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL

En el presente apartado se desarrolla una propuesta profesional para mejorar la información y comunicación al estudiante, en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

#### Unidad de Información y Comunicación al estudiante de la Escuela de Trabajo Social

##### 5.1 Presentación

Es de resaltar la importancia de contar con una unidad de información y comunicación al estudiantado en la Escuela de Trabajo Social, debido que no existe una instancia específica que se encargue de la misma, para otorgarle al estudiante ya sea de primer ingreso o de reingreso, o público general interesada, la información necesaria que requiera.

La deficiente información y comunicación hacia el estudiante, es una problemática que no ha sido atendida, por lo consiguiente afecta en su proceso formativo debido que no cuenta con los recursos necesarios para solventar todas sus inconvenientes.

El objeto de la presente propuesta es la implementación de una unidad específica de Información y Comunicación al estudiantado, la cual brinde al mismo todas las herramientas necesarias para resolver todas sus interrogantes, facilitándole el acceso a la información.

##### 5.2 Objetivos

###### 5.2.1 General

- a) Fortalecer la información y comunicación en la Escuela de Trabajo Social hacia el estudiantado.

###### 5.2.2 Específicos

- a) Informar a los estudiantes sobre las funciones y atribuciones de los diferentes departamentos de la Escuela de Trabajo Social.

- b) Incorporar recurso humano idóneo y profesional para informar y comunicar respecto a los servicios que brinda la escuela.
- c) Gestionar un kiosco informativo, para la unidad de información y comunicación al estudiante
- d) Asignación de equipo de cómputo para el manejo del estudiante y público en general, para el acceso directo con la página web de la escuela y para consulta.

### 5.3 Pasos a seguir para la apertura de la Unidad de información y comunicación al estudiante

- a) Presentar la propuesta de intervención profesional a las autoridades de la Escuela de Trabajo Social, por medio de los representantes estudiantiles.
- b) Continuar la gestión en la Facultad de Arquitectura, para diseño y construcción del kiosco informativo.
- c) Asignación de espacio físico en el primer nivel de la Escuela de Trabajo Social, edificio S1.
- d) Realizar divulgación y promoción del kiosco informativo, con la finalidad principal de orientación y atención a estudiantes y público en general.

### 5.4 Funciones de la Unidad de información y comunicación al Estudiante

- a) Proporcionar información necesaria al público en general, inscripciones, exámenes específicos, becas, semana de inducción, etc.
- b) Otorgar orientación a las estudiantes de primer ingreso, sobre los procesos de asignación de curso, calendarización de exámenes, cubículos de los docentes, ubicación de oficinas administrativas, etc.

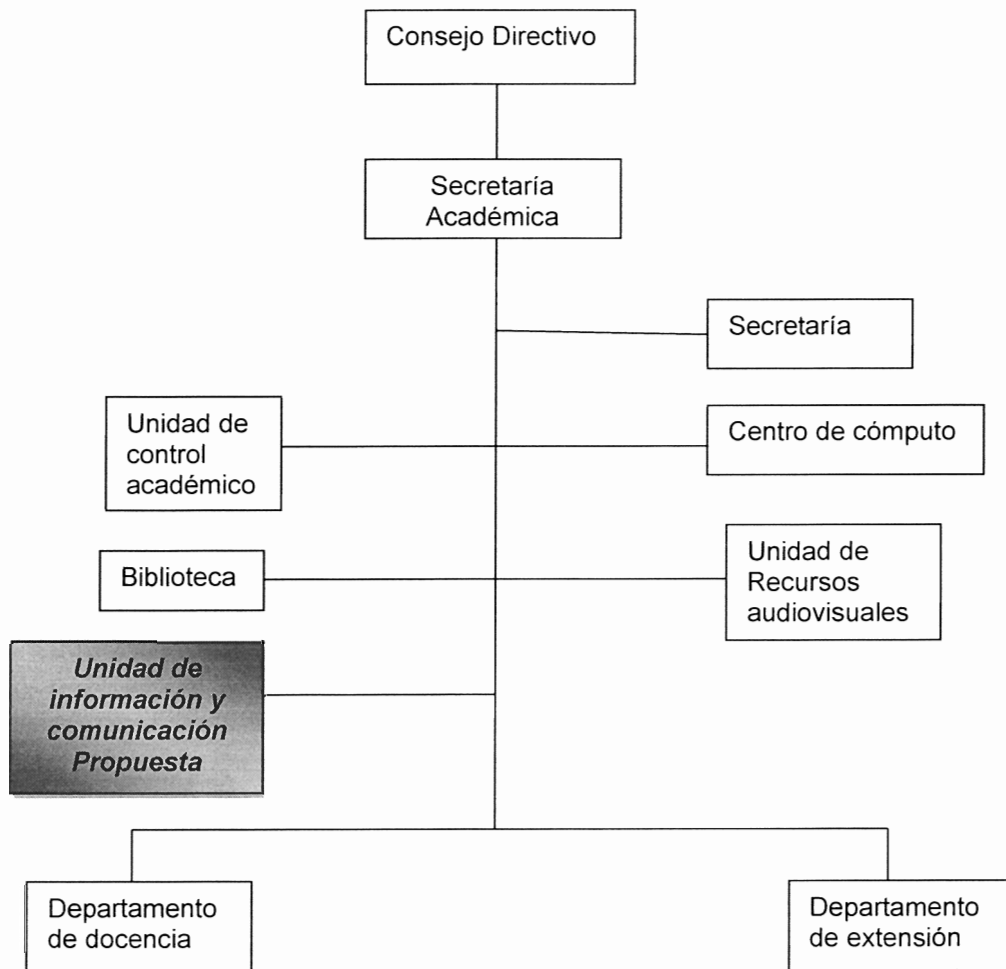
- c) Atención a estudiante de reingreso, inicio de clases, escuela de vacaciones, cursos de computación e idiomas mayas, practicas, EPS, etc.
- d) Dar atención a los estudiantes de otras facultades o escuelas, respecto a pos-grado, maestría, especialización cambio de carrera, equivalencias, etc.
- e) Brindar información de las diferentes dependencias de la Escuela de Trabajo Social
- f) Promover la carrera de Trabajo Social en colegios e institutos, a jóvenes de nivel diversificado o graduandos.

#### 5.5 Perfil del encargado de la unidad de información y comunicación al estudiante

- a) Profesión secretaria bilingüe, o carrera a fin.
- b) Grado académico de Licenciatura de Trabajo Social.
- c) Colegiado Activo.
- d) Sólida formación humanística, y de los avances tecnológicos, conocimiento amplio en el ámbito de la comunicación.
- e) Habilidad en redacción; facilidad de expresión verbal y escrita, buenas relaciones interpersonales, actitud proactiva, excelente presentación.
- f) Cumplimiento de sus funciones eficientemente.
- g) Adecuado uso y cuidado de mobiliario y equipo que tiene asignado.
- h) Cumplimiento con su horario de contratación.
- i) Proporcionar informe al jefe inmediato superior sobre los trabajos a su cargo.

- j) Dependencia de la unidad de información y comunicación al estudiante correspondería a la Secretaría Académica.

Organigrama Específico (Manual de organización, Escuela de Trabajo Social, USAC, julio 2012, p. 80)



## 5.6 Evaluación (del personal)

Se evaluará 1 vez al mes, el servicio que presta el personal encargado de la unidad de información y comunicación al estudiante, por medio de una pausa de evaluación realizado por el estudiantado.



## CONCLUSIONES

De acuerdo a las investigaciones realizadas, las autoridades de la Escuela de Trabajo Social, no han fortalecido las estrategias para mejorar los canales de comunicación hacia el estudiantado, lo que ha provocado que exista una fisura entre las estudiantes y el personal administrativo de la escuela, no permitiendo una plena comunicación e información con ambas partes.

Las estudiantes no tienen claro cuáles son las funciones y atribuciones de los diferentes departamentos de la escuela, debido a que confunden los servicios de una instancia con otras unidades, también carecen de conocimientos previos para realizar las prácticas y Ejercicio Profesional Supervisado EPS.

Las estudiantes de primer ingreso ubicadas en el edificio de M4, se sienten aisladas y desinformadas por parte de las diferentes dependencias, ubicación física de los departamentos y autoridades de la escuela de Trabajo Social.

Existe una página web de la Escuela de Trabajo Social, que brinda información general, que no está actualizada y no refiere a los diferentes departamentos su quehacer, esto provoca incertidumbre a las personas que ingresan a la misma que no puedan realizar sus consultas, o resolver sus dudas.

No existe una oficina de información y comunicación específica, que su función principal sea la atención hacia el estudiantado de primer ingreso, estudiantes regulares o de otras facultades, universidades y público en general. Así mismo los estudiantes no evalúan los servicios prestados por el personal administrativo de la Escuela de Trabajo Social.

## RECOMENDACIONES

Que las autoridades de la Escuela de Trabajo Social, formulen nuevas estrategias, para mejorar los canales de comunicación e información del personal de la escuela hacia el estudiantado.

Que el personal de Unidad de Extensión de la escuela fortalezca en la semana de inducción las funciones y atribuciones del personal de las unidades y departamentos de la escuela, para que las estudiantes conozcan el procedimiento, consultas y donde hay que acudir.

Que las unidades, entidades y personal administrativo mantenga una continua y constante comunicación e información, con las estudiantes de primer ingreso especialmente con las compañeras ubicadas en el edificio M4, para evitar el aislamiento y desinformación.

Que el personal encargado de las actualizaciones y diseño de la página oficial de la escuela, renueva de forma continua la página web, que se formen link directos hacia las redes sociales oficiales de la Escuela de Trabajo Social, para que el estudiante se les haga llegar todo tipo información oficial espontanea a sus redes.

Formar una comisión estudiantil, para evaluar los servicios que presta el personal administrativo de la escuela, para comprobar si es eficiente.

Asignar un espacio físico específico, para crear una unidad de información y comunicación hacia el estudiantado, para que el mismo pueda recurrir a realizar todo tipo de consulta y conocer los acontecimientos, información y novedades de la escuela de Trabajo Social.

Informar a las estudiantes de los requerimientos de las prácticas y Ejercicio Profesional Supervisado EPS de forma presencial y por medio de la Web.

## REFERENCIAS

Vásquez Rodríguez, Carlos Augusto (2006). Redacción transparente, Eco Ediciones.

Morazán Gaitán Evelin Maritza (2013). Estrategia de comunicación organizacional para la Escuela Ciencias de la Comunicación de La Universidad de San Carlos de Guatemala.

Martínez de Velasco, Alberto (2008) Comunicación Organizacional Práctica. 2 edición, Trillas, México.

Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala (2012). Manual de organización, Guatemala, Julio.

Santillana (1991). Tecnología de la Educación, Madrid.

E-grafías

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

<http://www.ucavila.es>

Recuperado [http// orientacionestudiantil.ingenieria.usac.edu.gt/](http://orientacionestudiantil.ingenieria.usac.edu.gt/)

<http://www.definicionabc.com> › Comunicación

<http://definicion.de/informacion/#ixzz4AXu8FBRI>

<http://definicion.de/orientacion/#ixzz4AXxAR3v9>

[http:// www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com) › Atención

<http://www.eldiario.com.ar/diario/.../37712-la-comunicacion-universitaria.htm>

[http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/.../Las\\_TIC\\_como\\_herramienta.pdf](http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/.../Las_TIC_como_herramienta.pdf)

[www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com) Facebook

<http://conceptodefinicion.de/twitter/>

<http://conceptodefinicion.de/whatsapp/>

<http://plataformas-educativas.blogspot.com>