

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE LA COMUNICACION INTERNA
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN,
DE LA USAC.**

**TRABAJO DE TESIS PRESENTADO POR
YOLANDA LETICIA CASTAÑEDA MEJÍA**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

ASESOR

LIC. ELPIDIO GUILLEN

Guatemala, agosto de 2003

DL
16
+ (329)

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

DIRECTOR

Dr. Wangner Díaz Choscó

REPRESENTANTES DOCENTES

Dr. Wangner Díaz Choscó

Lic. Douglas Barillas

Lic. Hugo Chávez

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Marco Tullo Ochoa España

Julio César Hernández Diva

Walter Mauricio Orozco Malic

SECRETARIO

Lic. Elpidio Guillén

TRIBUNAL EXAMINADOR

Lic. Elpidio Guillén, Presidente

Dr. Wangner Díaz, Examinador

Lic. Jairo Juárez, Examinador

Lic. José María Torres, Revisor

Lic. Nery García, Revisor

Lic. Samuel López, Suplente



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

Guatemala, 04 de abril de 2002
ECC-284-02

Señorita
Yolanda Leticia Castañeda Mejía
Esc. Ciencias de la Comunicación.

Señorita estudiante:

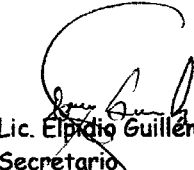
Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el Inciso 15.3 del Punto DECIMO QUINTO, del Acta No. 08-02, de sesión celebrada el 11-03-2002.

"DECIMO QUINTO:...15.3:...

Comisión Directiva Paritaria, ACUERDA a) Aprobar al (la) estudiante **YOLANDA LETICIA CASTAÑEDA MEJIA**, carné No. 9620562, el trabajo de tesis: **DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION**. b) Nombrar como asesor al (la) licenciado(a) **Elpidio Guillén**."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Elpidio Guillén
Secretario



EG/rmr



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

Guatemala, 28 de agosto de 2002
ECC-787-02

Señorita
Yolanda Leticia Castañeda Mejía
Esc. Ciencias de la Comunicación

Señorita estudiante:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria en el Inciso 13.3 PUNTO DECIMO TERCERO, Acta No. 25-02 de sesión celebrada el 26-08-2002.

"DECIMO TERCERO:...13.3:... Comisión Directiva Paritaria, con base en el dictamen favorable y lo preceptuado en la Norma Séptima de las Normas Generales Provisionales para la Elaboración de Tesis y Examen Final de Graduación vigente, ACUERDA: 1) Nombrar a los profesionales Lic. Elpidio Guillén (presidente), Lic. Nery García y Lic. José María Torres, para que integren el Comité de Tesis que habrá de analizar el trabajo de tesis del (a) estudiante: YOLANDA LETICIA CASTAÑEDA MEJIA, carné 9620562, cuyo título es: DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN. 2) El comité contará con quince días calendario a partir de la fecha de recepción del proyecto, para dictaminar acerca del trabajo."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Elpidio Guillén
Secretario



EG/mmr



Por una Escuela con luz propia



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

DICTAMEN TERNA REVISORA DE TESIS

Guatemala, 27 de mayo de 2003

Señores,
Comision Directiva Paritaria,
Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Edificio.

Distinguidos Señores:

Por este medio informamos a ustedes que el (la)
estudiante Yolanda Leticia Castañeda Mejía
Carné 9620562 ha realizado las correcciones y recomendaciones
a su trabajo de tesis Diagnóstico y Propuesta de la Comunicación
Interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAÇ.

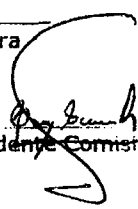
En virtud de lo anterior se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que
pueda continuar con el trámite correspondiente.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"


Miembro Comisión Revisora


Miembro Comisión Revisora


Presidente Comisión Revisora

c.c. estudiante
archivo
correlativo

POR UNA ESCUELA CON LUZ PROPIA



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

Guatemala, 11 de agosto de 2003
ECC-714-03

Señor (a)(ita)
Yolanda Leticia Castañeda Mejía
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado (a) Señor (a)(ita):

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por Comisión Directiva Paritaria, en el Inciso 4.2 del Punto CUARTO, del Acta No. 16-03 de sesión celebrada el 21-07-03.

"CUARTO:...4.2... Comisión Directiva Paritaria ACUERDA: a) Aprobar el trabajo de tesis titulado: DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, presentado por el (la) estudiante Yolanda Leticia Castañeda Mejía, Carné No.9620562, con base en el dictamen favorable del comité de tesis nombrado para el efecto; b) Se autoriza la impresión de dicho trabajo de tesis; c) se nombra a los profesionales: Dr. Wangner Díaz y Lic. Jairo Juárez, (titulares) Lic. Samuel López (suplente), para que con los miembros del Comité de Tesis, Lic. Elpidio Guillén (Presidente), Lic. Nery García, Lic. José María Torres para que integren el Tribunal Examinador y d) Se autoriza a la Dirección de la Escuela para que fije la fecha del examen de graduación."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Elpidio Guillén
Secretario



EG/kdp

Por una Escuela con luz propia

Con amor...

La coronación de esta etapa académica es el fruto del esfuerzo y dedicación, que únicamente a través de la salud, la fuerza y la sabiduría que Dios me ha brindado, se han hecho posibles.

Dedico este trabajo de tesis a mi hija Andrea, quien amorosamente supo tener paciencia y comprensión en los momentos de ahínco, sobreponiéndose a las limitantes que mi formación universitaria le imponían.

Agradezco a mi señora madre, que abnegadamente me ha brindado todo su apoyo. A mi papá que, pese a sus propios ideales, siempre ha creído en mí.

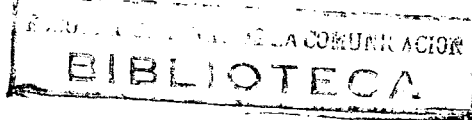
Comparto esta alegría con mis hermanos: Rosbely, Jorge Mario Sofía y Juan Francisco, de quienes toda la vida me he sentido querida, de igual manera que de mis sobrinos: Kristopher, Alejandro, Analí y Génesis.

Hago justicia al reconocer la incidencia que ha tenido en mi vida laboral, profesional, académica y personal la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC, a través de sus autoridades, docentes, personal administrativo, así como, de mis amigos y compañeros de estudio.

"PARA EFECTOS LEGALES
ÚNICAMENTE EL AUTOR ES RESPONSABLE
DEL CONTENIDO DE ESTE TRABAJO"

INDICE

Introducción	1
CONSIDERACIONES GENERALES DEL ESTUDIO	4
Tema	4
Problema	4
Justificación del problema	4
Delimitación y análisis del Problema	6
Antecedentes	7
Objetivos	7
Modelo Teórico: Teoría Comunicacional, Teoría de la Organización, Teoría de la Educación, Teoría de la Planificación	8
Capítulo I	
FORMA ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA USAC	11
La Universidad de San Carlos de Guatemala	12
Conformación	12
Organización	13
Escuela de Ciencias de la Comunicación	13
Conformación	13
Organización:	14
Consejo Directivo	14
El Director	15
Los Docentes	16
Los Estudiantes	17
El Estudiante Universitario	18
Capítulo II	
FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL: TIPOLOGIA	21
La Comunicación	22
Definición	22
Importancia	23
Clasificación:	23
Comunicación Directa	23
Comunicación Indirecta	23
Comunicación Interpersonal	24
Comunicación Colectiva	24
Comunicación Interna	24
Formas de la Comunicación:	25
Estructural	26
Control de Proceso de la Comunicación	26
Administrativo	26
Interferencias de la Comunicación	26
Comunicación e Información	27
Importancia de la Información	29



Capítulo III	
COMUNICACIÓN ORGANIZATIVA	31
La Estructura Organizacional	32
Elementos del Proceso	33
Comunicación Organizacional	34
Condiciones Básicas de los Sistemas Informativos	35
Requisitos del Proceso	36
Capítulo IV	
COMUNICACIÓN EDUCATIVA	37
Educación	38
La Información en la Educación Superior	39
La Comunicación en la Enseñanza	40
Capítulo V	
PLANIFICACION	41
¿Qué es?	42
Función de la Planificación	42
Diagnóstico	44
Planteamiento	44
Ejecución	45
Evaluación	45
El Plan	45
Capítulo VI	
METODOLOGIA	47
Elementos Metodológicos	48
Investigación Bibliográfica	49
Investigación de Campo	49
Procesamiento y Análisis de la Información	52
Elaboración del Plan Comunicacional	53
Instrumentos de Medición	53
Capítulo VII	
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	55
Procedimiento de Comunicación Interna de la ECC	56
Formas de Comunicación	57
Estructural	57
Control de Proceso de la Comunicación	58
Administrativo	59
Recepción de la Información	60
Alumnos	60
Docentes	61
Personal Administrativo	62
Interferencias de la Comunicación	62
Físicas	62
Fisiológicas	63
Psicológicas	63
Necesidades Comunicativas e Informativas	64
Necesidades Informativas de los Estudiantes	64

Necesidades Informativas de los Docentes	70
Necesidades Informativas del Personal Administrativo	71
Necesidades Informativas de las Autoridades de la ECC	71
Importancia de la Implementación de un Plan	72
Punto de vista de los Estudiantes	72
Punto de vista de los Docentes	74
Punto de vista del Personal Administrativo	78
Punto de vista de las Autoridades	79
Medios para obtener Información	79
Estudiantil	79
Personal Docente	81
Personal Administrativo	82
Autoridades	82
Dificultades y Limitantes de la Implementación	82
Estudiantes	83
Docentes	83
Personal Administrativo	84
Autoridades	84
Capítulo VIII	
DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA USAC	85
Capítulo IX	
PROPUESTA DEL PLAN COMUNICACIONAL	89
Plataforma	90
Recursos	90
Actividades a Realizar	91
Participación Integradora	92
Requerimientos	93
Financiamiento	94
Beneficios	95
Desventajas	95
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFIA	98
ANEXOS	101
A. Encuesta a estudiantes de la ECC	102
B. Encuesta a docentes de la ECC	105
C. Encuesta al personal administrativo de la ECC	107
D. Guía para entrevista a Autoridades de la ECC	109

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACION
BIBLIOTECA

INTRODUCCION

La historia de la sociedad está conformada por la historia de la comunicación, es decir que cuando surge la capacidad de comunicarse del hombre, surge la sociedad como tal. Es gracias a la comunicación que se puede desarrollar el arte, la ciencia y toda la cultura en general.

Como señala Carlos Velásquez, en su obra *Semiótica, Teoría de la Mentira*: "La comunicación es vital para el desarrollo del ser humano. A través de la comunicación se transmiten los patrones culturales que rigen nuestra conducta... En el ámbito humano, sin embargo, la comunicación es cada vez más deficitaria. Cada vez podemos comunicarnos menos; cada vez nos desarrollamos menos como seres humanos", y es precisamente el desarrollo académico y profesional lo que se abarca en el presente estudio.

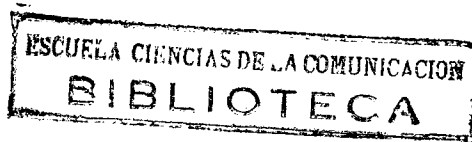
El origen para trabajar el tema "Diagnóstico y Propuesta de la Comunicación Interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC" es la manifestación del interés personal y la preocupación por el manejo de la información y de las formas comunicacionales que se dan en esta unidad académica.

El interés por todas las situaciones que incumben a los quienes se consideran parte de esta Escuela y que de una manera u otra tienen incidencia en su vida estudiantil, en sus procesos de aprendizaje y también de los procesos de graduación.

Por supuesto que tener el interés y la preocupación por determinado aspecto del desarrollo de la ECC, no garantiza la solución a la problemática. No se puede garantizar que los resultados del estudio, investigación y análisis proporcionen la solución que todos los sectores involucrados esperan. Sin embargo, aquí se presentan opciones que mejorarán las condiciones actuales de la comunicación interna de la Escuela.

El tema se aborda desde un punto de vista general, enfoca a la USAC y a la Escuela de Ciencias de la Comunicación en su conformación y organización, para luego especificar los papeles que desempeñan los diversos elementos que se conjugan en este estudio, como lo son la Comisión Directiva Paritaria, el Director de la unidad académica, los Docentes y el Estudiante Universitario, con sus responsabilidades y derechos.

En el segundo capítulo se describen los fundamentos de la comunicación social, es decir una tipología de ésta, abarcando desde el concepto de comunicación hasta la importancia que tiene la información y pasa por elementos básicos como sus tipos, las condiciones para que se dé, las formas de comunicación y las diferencias entre comunicación e información.



Se continúa el tratamiento del tema, planteando los fundamentos de la comunicación organizativa, que abarca los elementos fundamentales de toda organización, su estructura y la relación directa de su funcionalidad con la comunicación; elementos que se encuentran concentrados en el tercer capítulo.

Solamente por la interrelación multidisciplinaria de la ciencia podremos tener la perspectiva que abarque los elementos necesarios para buscar las respuestas a las situaciones que se viven hoy día en nuestra sociedad. Sociedad, que espera que los comunicadores sociales, manejen y empleen adecuadamente sus mensajes.

La comunicación educativa se une a las múltiples disciplinas que se abordan en este estudio, debido a su conexión directa con la actividad que se desarrolla en la unidad académica. Es así que en el cuarto capítulo se toma la educación misma, la información en la educación superior y la comunicación en la enseñanza para afrontar la temática de la comunicación interna en la ECC.

El determinar una problemática, desglosarla, realizar su análisis y establecer una solución viable, es en otras palabras, afrontar la situación problema y visualizar la situación deseada. Esta acción únicamente se puede llevar a cabo por medio de la teoría de la planificación, la cual incluye un diagnóstico, un planteamiento, su ejecución y su continua evaluación; por lo cual se aborda en el capítulo V.

Como toda investigación de fundamento científico, la presente tiene un principio metodológico, el que en el sexto capítulo describe los elementos que convergieron para su desarrollo, siendo estos la investigación bibliográfica, de campo, los instrumentos de medición, el procesamiento y análisis de la información recolectada, el diagnóstico y la elaboración de la propuesta comunicacional.

Por ser parte de los objetivos establecer la funcionalidad de las estructuras de la comunicación interna, determinar las necesidades comunicacionales e informativas de los diferentes sectores, determinar los procedimientos de comunicación, e investigar las capacidades institucionales de la Escuela, el análisis se centralizó en estos aspectos y cuyos resultados se pueden observar en el capítulo VII.

El diagnóstico revela los puntos medulares resultantes de la interpretación de los resultados, en donde se describen los procedimientos y funcionalidad de los procesos comunicacionales de la unidad académica, presentando tanto sus fortalezas como desventajas.

La propuesta del plan comunicacional es el resultante de meses de investigación, observación, análisis y proyección de diversas alternativas de solución a la problemática. Como consolidación, se plantea llevar a cabo un proyecto de participación integradora de los diferentes sectores que conforman la ECC, en donde el eje central es activar la Comisión de Desarrollo Comunicacional para coordinar la labor de estudiantes por realizar su ejercicio profesional supervisado para fungir como facilitadores de información y de los procesos de comunicación interna.

Como refiere Konstantin Platanor, "El aprendizaje es un cambio en la conducta como resultado de la práctica o experiencia", entonces el llevar a la praxis esta propuesta es una alternativa para los comunicadores sociales, que esperan se divulgue la información para acrecentar el acervo cultural de nuestro pueblo, que anhelan una comunicación eficiente y efectiva dentro de la Escuela de Ciencias de la Comunicación para incrementar su desarrollo académico y profesional. Es un reto que compromete a todos los involucrados dentro del constante perfeccionamiento de las ciencias sociales.

CONSIDERACIONES GENERALES DEL ESTUDIO

1. TEMA

DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE LA COMUNICACION INTERNA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, DE LA USAC.

2. PROBLEMA

¿Cómo se realiza la comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC?

3. JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

Toda institución, como órgano, debe estar en la capacidad de que se pueda dar a conocer a sus colaboradores, clientes y usuarios en general sus políticas de trabajo, sus requerimientos y los trámites que todos ellos llevan a cabo para mantener una relación de beneficio recíproco entre sí. Esto se realiza por medio de la comunicación.

Los procesos comunicativos permiten a todo órgano o sociedad comprender su situación, tal y como se expone a continuación: "La comunicación social, tanto en su manifestación interpersonal, grupal como masiva; es una relación económico social en la que se transmite información, mensajes contruidos a partir de signos y que agrupados constituyen discursos en un proceso de emisión, distribución y recepción y en algunos casos retroalimentación, el cual tiene origen y función en la necesidad de comprender y orientar la práctica social de acuerdo con la condición de sus actores en las relaciones con la naturaleza y la sociedad en la producción y reproducción de la existencia" (Sandoval García, Pág. No. 4, 1990)

Las organizaciones educativas no son una excepción a este requerimiento comunicacional, ya que deben mantener totalmente informados a sus usuarios, en este caso, los estudiantes, docentes, personal administrativo y aspirantes a ingresar a esta unidad académica; y en especial cuando se trata de la formación superior.

La ECC juega un papel determinante para la USAC y para la sociedad guatemalteca en la formación de profesionales de la comunicación, ya que éste no sólo informa sino que educa y entretiene a la población. Es por ello que la casa de estudios que forma a los encargados de estos procesos sociales y comunicativos debe tener un adecuado manejo de la comunicación interna.

Esta información es de utilidad a los estudiantes para conocer los procedimientos por los cuales puedan realizar sus actividades académicas y administrativas de manera eficiente y así desenvolverse exitosamente dentro de la carrera que han elegido para llevar a cabo su formación profesional. A los docentes para facilitar los conocimientos que interactúan en las diferentes carreras, al personal administrativo para adecuar sus labores a la finalidad de la ECC de formar profesionales y así conducir los procedimientos y trámites necesarios de manera que apoyen la función general de la institución.

Muchas de las organizaciones educativas cuentan con un departamento o sección específica para brindar a los estudiantes la información necesaria para orientar a sus usuarios en cada uno de los pasos que éstos deben realizar a lo largo de su carrera. Sin embargo, la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, no cuenta con sistema alguno que informe y oriente a los estudiantes de esta unidad.

Allan Hancock en su libro *Planificación de la Comunicación para el Desarrollo*, señala que en la planificación para la comunicación, en un inicio carecía de sentido y la dirección que de ésta radica en la importancia que tiene para el ámbito social y para el desarrollo el tener políticas de comunicación.

La falta de comunicación planificada de esta unidad académica hacia sus estudiantes, engloba un problema que trasciende a la comodidad de los miembros de la mencionada escuela, ya que impide la facilitación de los trámites y actividades académicas, incrementando la deserción y provocando un número cada vez mayor de estudiantes que no completan las fases: tanto de la carrera técnica como de la licenciatura, entre otras razones, por no contar con un sistema informativo que les permita tener la información correcta y adecuada.

Ante la necesidad vivida y personal que se experimenta durante el desarrollo de la actividad académica dentro de la Escuela, esta problemática se ha presentado en las diferentes etapas y bajo diversas circunstancias; por lo que ha surgido como un aporte específico tanto para la institución, como para los actuales y futuros estudiantes, tomándolo como tema de tesis.

Lo relevante de este proyecto es que de los mismos comunicadores nazca la inquietud de planificar la comunicación puesto que quienes la llevan a la práctica, son quienes cuentan con el vínculo y comprenden la importancia de la comunicación para el ser humano y, por lo tanto, pueden realizar las investigaciones concernientes.

Como puntualiza Ana Karina Lima en las conclusiones de su tesis "No necesariamente la implementación de este Proyecto de Información (la propuesta de una guía informativa) es la única solución al problema de falta de información, pues se involucran otros factores como lo es el poco interés que ponen algunos estudiantes. Pero existe un grupo pequeño al cual sí le interesa estar informado, y es éste el que muestra la necesidad de realizar más estudios como éste" (ECC, USAC, Pág. 107, Guatemala 2000) se hace necesario buscar una posible solución que se adecue a las condiciones administrativas, estructurales y económicas de la unidad Académica a fin de planificar consistentemente su comunicación en forma global y completa.

4. DELIMITACION Y ANALISIS DEL PROBLEMA

El tema de estudio abarca situaciones complejas dentro de la organización burocrática de la USAC, como lo especifica el Reglamento General de la ECC en el capítulo IV, artículo 7º, inciso "n", que textualmente dice: "Proponer al Consejo Superior Universitario a través de la Rectoría, todas las medidas y proyectos conducentes a la superación de la escuela",

Su resolución total y completa involucra realizar cambios no sólo de forma, sino de fondo: alterar la estructura misma de la Universidad, para que permita realizar cambios significativos dentro del seno de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

El intentar llevar a cabo esta tarea representa una proeza imposible para un solo estudiante en su proyecto de tesis. Mas ello no obstaculiza que se realice un intento de buscar soluciones alternas y creativas a un problema de grandes dimensiones.

Se hace necesario señalar la importancia que tiene la comunicación dentro del proceso educativo para realizar eficazmente esta labor, con el fin de activar los mecanismos precisos para fomentar el llevar a la práctica los fundamentos teóricos de la carrera de la Comunicación; ejemplificándola como institución.

Sin embargo, se reconoce las limitaciones de estructura en la organización, ante todo en lo referente a las contrataciones y atribuciones que tiene el personal que en ella labora, el limitado presupuesto, los lineamientos jerárquicos y los elementos temporales como las condiciones políticas que afectan la situación.

Se establece el plan comunicacional que podría regir en la Escuela de Ciencias de la Comunicación, para su posterior aprobación por parte de las autoridades, tanto de la Escuela como de la Universidad y ejecutarlo subsiguientemente.

El proceso de planificación conlleva varias etapas que inician con el diagnóstico, seguida por la formulación, que lleva a su ejecución y posterior evaluación. Sin embargo, las limitantes administrativas, organizacionales, económicas y políticas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación no permiten alcanzar la ejecución de este proyecto, por lo que se realizarán las dos primeras etapas.

Se ha investigado la realidad existente en cuanto a la factibilidad de aplicación en los ámbitos económicos, políticos, institucionales y culturales por medio del diagnóstico, que permita formular las prioridades comunicacionales, los recursos que lo respaldarán, los rasgos del mensaje, el medio a utilizar, el segmento al que se dirige y los planes en sí a corto y mediano plazo.

5. ANTECEDENTES

Las fuentes bibliográficas específicas acerca de la falta de Planificación Comunicacional o de un sistema comunicativo – informativo de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC, son escasos, sin embargo, existen estudios que, de alguna manera, tocan esta temática desde diversos puntos de vista y que muestran la relevancia que tiene esta problemática para los diversos grupos de estudiantes, en quienes recae el efecto directamente.

Ana Karina Lima en su trabajo de Tesis para optar a la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación asevera que "En la Escuela de Ciencias de la Comunicación, se observó que no existe un programa de Información dirigido a estudiantes que incluya todo lo que se refiere a la política de la Escuela y los pasos a seguir dentro de la misma... Al realizar este trabajo de investigación se comprobó que algunas comisiones con las que cuenta la escuela no están funcionando y esto también ocasiona problemas al estudiante, pues al no saber que existen o que funcionan no puede disponer de los recursos que le puede prestar la escuela" (ECC, USAC. Pág. 107. Guatemala, 2000).

6. OBJETIVOS

6.1 GENERAL

1. Establecer la adecuación y funcionalidad de las actuales estructuras de comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC.
2. Determinar las necesidades comunicacionales de los diferentes sectores que conforman la ECC, es decir el estudiantado, docentes, personal administrativo y autoridades.

6.2 ESPECIFICOS

1. Determinar los actuales procedimientos de comunicación interna.

2. Establecer las necesidades comunicativas e informativas de cada uno de los segmentos objeto de estudio y la funcionalidad que para ellos tiene el adecuado manejo.
3. Investigar los procedimientos y requerimientos estructurales de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC, para la realización del diagnóstico comunicacional.
4. Establecer un plan de comunicación a corto y mediano plazo.

7. MODELO TEORICO

Abarcar un tema de estudio como el que muestra el presente proyecto requiere ser abordado desde diferentes disciplinas, ya que cubre distintos aspectos que se involucran e interrelacionan entre sí para cumplir con sus objetivos.

En la manera que lo presenta Ismael Vidales los hechos comunicacionales desde la perspectiva funcionalista "la información tiende a interpretarse como un conjunto de datos que disminuyen la incertidumbre. Los datos son entonces una especie de informadores y transformadores del individuo y de la sociedad. No existe el problema de la contradicción entre la comunicación y la información dentro de esta corriente, la comunicación y la información son dos funciones armónicas y complementarias" (Págs. 37 y 38, 1995).

7.1 Teoría Comunicacional

El presente trabajo investigativo se basará en la teoría funcionalista, que se fundamenta en que la comunicación se adhiere a la sociedad, es decir que se cohesionan, mientras que la información rompe con esa estructura y renueva las pautas de relación.

Una estructura social constituye el fundamento para el estudio de la coyuntura que conforman la comunicación y la información, implicando que la relación entre ambos elementos es complementaria para la sociedad.

La teoría funcionalista está basada en la interrelación de los componentes, ya sea del organismo o bien de un sistema determinado como lo es la sociedad, en donde los hechos se ubican en su contexto y se convierten productos de instituciones o de personas, que se encuentran íntimamente relacionadas y que actúan en él, lo que les permite determinar las probabilidades para su desarrollo.

7.2 Teoría de la Organización

Dentro de las teorías organizacionales que se manejan en la actualidad, se encuentran los sistemas de Información, también conocido como Automatización, la cual se refiere a volver la organización un sistema y operar vía proceso y procedimientos; la incorporación de métodos y procedimientos de trabajo que hagan todos los trámites más fluidos y rápidos con apoyo de la Organización y Métodos. Se persigue evitar pasos innecesarios y reducir al mínimo la papelería, que forma parte de los expedientes; además, que la sistematización incorpora sistemas de control que garantizan la calidad del trabajo.

7.3 Teoría de Educación

La aplicación de la educación es reiterado por los expertos en el ramo, al indicar que la inconsistencia de los estudiantes no es tanto por la falta de motivación y dedicación, sino por la carencia de información acerca del procedimiento educativo, de lo que se requiere para su desempeño adecuado, cómo deben llevar a cabo su participación en el proceso de enseñanza-aprendizaje y otros.

La disciplina educacional hace prevalecer los elementos de preparación y de anticipación para la formación de los estudiantes, para así facilitar el desarrollo académico e integral del individuo.

7.4 Teoría de la Planificación

De la manera que lo enfoca Roberth Schneider, la importancia de la planificación radica en poder eliminar los elementos que perjudican el desarrollo y mejoramiento de un ente determinado. Esto se aprecia de mejor manera cuando hace el siguiente planteamiento: "Planificar es acrecentar el propio poder al tratar de predecir y controlar la incertidumbre".

Capítulo I

FORMA ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA USAC

Capítulo I

FORMA ORGANIZACIONAL

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA USAC

El presente estudio está delimitado a la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo que es pertinente iniciar el tratamiento teórico desde la perspectiva de las bases que conforman la organización de esta entidad.

Se enfoca en forma general los lineamientos que rigen desde la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC) en general, hasta especificar las responsabilidades y derechos de los diferentes elementos que se conjugan dentro de la comunicación interna de la unidad académica.

1. La Universidad de San Carlos de Guatemala

Conformación

Según la *Constitución Política de la República de Guatemala*, en el capítulo II, sección quinta, artículo 82; establece que "La Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución autónoma con personalidad jurídica. En su carácter de única universidad estatal le corresponde con exclusividad dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del Estado y la educación profesional universitaria estatal, así como la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones. Promoverá por todos los medios a su alcance la investigación en todas las esferas del saber humano y cooperará al estudio y solución de los problemas nacionales" (Pág. 14, 1993).

Se rige por su Ley Orgánica y por los Estatutos y Reglamentos que ella emita, debiendo observarse en la conformación de los órganos de dirección, el principio de representación de sus catedráticos titulares, sus graduados y sus estudiantes.

Organización

La Ley Orgánica de la Universidad en el Título III, determina el régimen universitario para su gobierno e integración los siguientes organismos: Consejo Superior Universitario, Cuerpo Electoral Universitario y un Rector.

Estando conformado el Consejo Superior Universitario por el Rector, que lo preside, los decanos las facultades, un representante de cada Colegio de Profesionales, de preferencia catedrático de la Universidad y un estudiante de cada facultad.

La misma ley, en el título IV, capítulo I rige las disposiciones generales de las Facultades de la siguiente forma:

Cada facultad está formada por las personas que hayan obtenido u obtengan en lo sucesivo su correspondiente diploma facultativo o que se incorporen con arreglo a la Ley. No puede ejercerse sin título una profesión que lo requiera.

Por otro lado el capítulo IV, artículos 33 al 35, dice que en cada facultad se podrán establecer las Escuelas que se juzguen indispensables para la enseñanza de sus diversos ramos; que las escuelas facultativas estarán bajo la dirección y vigilancia del Decano respectivo y que forman las Escuelas Facultativas; el personal docente, los alumnos matriculados y los oyentes inscritos.

2. ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Conformación

La Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC) de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según el *Reglamento General de la Escuela de Ciencias de la Comunicación*: "es la unidad académica encargada de desarrollar la formación teórica y práctica y la educación profesional en el campo de la especialidad en estrecha relación con las ciencias y disciplinas afines, autorizadas para expedir grados y títulos universitario, y los diplomas especiales que corresponden a los estudios que imparta" (Pág. 1, 1976).

Se ha determinado que sus estudios se desarrollarán sobre la base de una integración real de las funciones docentes, de investigación y servicio, de manera que sus egresados adquieran conocimiento del medio nacional, capacidades y actitudes para promover y realizar cambios positivos en el ámbito de su especialidad científica y en el medio social en que actúan.

Para los efectos de su funcionamiento se le considera con las mismas cualidades y atribuciones que a las escuelas facultativas asignan los estatutos de la Universidad y sus egresados tendrán también las mismas cualidades, atribuciones, obligaciones y derechos que los egresados de dichas escuelas (Reglamento General ECC, 1976).

En sus objetivos generales tiene contemplado:

- a) Formar profesionales de las ciencias de la comunicación capaces de intervenir humana, técnica y científicamente en el proceso de transformación y liberación de Guatemala;
- b) Formar profesionales capaces de investigar, informar y orientar los diversos hechos sociales para que desarrollen una dinámica y eficiente función en la resolución de la problemática nacional;
- c) Establecer y fomentar la adecuación del estudiante de ciencias de la comunicación al medio guatemalteco, proporcionándole los conocimientos teóricos y prácticos, que le permitan la interpretación de los fenómenos socioeconómicos del país y de la función que el profesional de las ciencias de la comunicación desempeña;
- d) Participar como un todo, estudiantes y profesores en los procesos tendientes a formar una conciencia crítica en torno a los problemas del subdesarrollo y proyectar su acción, con miras a incorporar a la mayoría de la población en la búsqueda de soluciones que permitan la transformación integral del país;
- e) Formar la acción multidisciplinaria en el proceso adicional.

Organización

Para el presente estudio, es significativo el establecer la organización de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC), ya que de ella emanan las decisiones relevantes y trascendentales en los niveles académicos y administrativos y que pueden modificar la estructura actual que rige la actividad de sus estudiantes; por lo que a continuación se presentan las bases legales, según el Reglamento General y modificado por el artículo No. 51 del acta No. 27-2001, de sesión celebrada por el Consejo Superior Universitario:

Consejo Directivo

El órgano decisorio, administrativo-docente de la ECC es el Consejo Directivo, conformado por el Director, dos profesores titulares, dos estudiantes, un representante de los graduados y un Secretario.

Los miembros representantes de los profesores son electos por y entre los profesores titulares por mayoría absoluta, durando en sus funciones cuatro años. Los representantes de los estudiantes son electos entre este grupo y por ellos, teniendo una duración en sus funciones de dos años. El representante de los graduandos dura cuatro años en sus funciones y es electo por mayoría absoluta entre los egresados que estén presentes en la elección.

El Consejo Directivo tiene las siguientes atribuciones:

Dirigir y administrar la Escuela.

Definir la Política de la Escuela.

Velar por el cumplimiento de las leyes universitarias, estatutos de la Universidad, reglamento de la Escuela, y otras disposiciones legales procedentes.

Ejecutar las decisiones de los Jurados Calificadores en los concursos de oposición en lo relativo a los cargos docentes y técnicos de conformidad con lo que prescriban los estatutos y reglamentos.

Proponer el nombramiento de personal docente y técnico cuando los cargos no puedan ser provistos por el sistema de oposición en lo relativo a cargos docentes y técnicos, de conformidad con lo que prescriben los estatutos y reglamentos.

Elaborar y aprobar el proyecto de presupuesto anual de la Escuela,

Planificar, ejecutar y velar por el cumplimiento tanto de las labores administrativas como de las funciones académicas, ésta última con la asesoría de la Comisión académica.

Proponer al Consejo Superior Universitario a través de Rectoría, todas las medidas y proyectos conducentes a la superación de la Escuela.

El Director

El Director será uno de los catedráticos titulares, quien es electo por mayoría absoluta de por lo menos dos de los tres sectores electorales: profesores titulares, estudiantes y graduados a nivel de licenciatura. Dura en sus funciones cuatro años y sólo puede ser reelecto por un período más.

Atribuciones del Director

Entre otras se encuentran las siguientes atribuciones y deberes para el Director de la Escuela:

Velar por el buen cumplimiento de las actividades académicas y administrativas, e informar a la Comisión Directiva de lo actuado al respecto.

Atender lo relativo a horarios de clases, calendario de exámenes y demás actividades relacionadas con las funciones académicas de la Escuela, y con las labores administrativas.

Presentar, recibir y dar trámite a todas las iniciativas y proyectos que para la mejor marcha de la Escuela serán presentadas por docentes y estudiantes y organización de la Escuela.

Los Docentes

El educador es todo aquel que ejerce acción educadora sobre un individuo; sin embargo, en forma específica y de manera que permita centrarse en el contexto que a esta investigación compete, se toma al educador profesional y que muchas veces se enmarca como el educador activo que consagra su vida a la acción pedagógica.

Por la importancia que tiene el docente dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, a todos los niveles, se hace necesario que posea ciertas características. En la tesis *La Comunicación Interpersonal entre Profesores y alumnos y su Efecto en el Rendimiento Académico de los Estudiantes de la ECC de la USAC*, Mynor Palacios, cita que las características que todo profesor debe tener son físicas, espirituales e intelectuales.

Las primeras están referidas a la presentación y arreglo personal, a la correcta gesticulación y claridad de su voz. Las características espirituales aluden a las actitudes de amistad, respeto, cordialidad, moralidad, ética y amor que el profesor debe poseer para inspirar en el alumno el deseo de aprender y superarse constantemente. Las características intelectuales se refieren a la preparación académica, técnica y científica que el profesor debe adquirir, el uso y manejo de metodología con el propósito de hacer más objetiva, clara y motivacional la transmisión de los contenidos educativos, a fin de lograr los objetivos propuestos para el efectivo aprendizaje de sus alumnos.

Las Leyes, Estatutos, Reglamentos y otras Disposiciones Legales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el capítulo V, del artículo 36 al 48, determina: "El personal docente de la Universidad se compone de Profesores Honorarios, Titulares, Auxiliares, Extraordinario y Libres".

Así mismo, se especifica que para ser Catedrático o Profesor Titular o auxiliar de las escuelas facultativas se requiere: ser centroamericano, graduado o incorporado en cualquiera de las facultades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ser colegiado activo, haber hecho estudios y publicado trabajos que acrediten o revelen competencia científica o docente, ser de reconocida honorabilidad, estar en goce de todos sus derechos civiles y haber sido designado por el sistema de oposición.

Atribuciones de los Docentes

Entre las atribuciones y deberes de los Profesores Titulares están:

- a) Dictar el curso de acuerdo con los programas y horarios aprobados.
- b) Asistir puntualmente a la cátedra que desempeñen.
- c) Explicar a sus alumnos todo el programa aprobado, de manera que esté concluido antes de que se efectúen los exámenes finales.
- d) Presentar anualmente su programa y un informe detallado de las labores de su cátedra, indicando el movimiento bibliográfico de su materia.
- e) Distribuir la enseñanza teórico-práctica con los profesores auxiliares.
- f) Formar parte de las ternas examinadoras.
- g) Desempeñar las comisiones que se le encarguen por parte de las autoridades universitarias y, servir, salvo excusa debidamente justificada, los cargos universitarios para los que sean nombrados.
- h) Colaborar con las publicaciones de la Universidad.
- i) Asistir a los actos oficiales de la Universidad o Escuela Facultativa en que presten sus servicios y
- j) Firmar a los cursantes, sus certificaciones de estudio y asistencia a clases.

El mismo reglamento establece que la docencia en la Universidad debe ser un sistema activo, dinámico y creador, en el cual deben participar el profesor y el estudiante.

Continúa indicando que primordialmente, la Universidad debe dar, estimular o perfeccionar en el estudiante, su capacidad investigadora y no poner tanto énfasis en la sola transmisión de conocimientos, hoy válidos y quizás mañana desvirtuados por nuevos descubrimientos científicos; así mismo, debe preocuparse por darles la más plena capacidad humana para utilizar los conocimientos transmitidos o adquiridos a fin de que, en el ejercicio de su papel social, puedan afrontar la vida con éxito propio y de su comunidad en dirección de sus más altos valores.

Los Estudiantes

El estudiante es la persona cuyo aprendizaje es promovido hacia el logro de los fines y objetivos de la educación en una sociedad concreta; en este estudio particular se llama estudiante o alumno a la persona que recibe una educación sistemática y escolarizada.

Con el objeto de poder comprender la condición del estudiante y de los diversos factores que intervienen en el proceso de autoformación de cada uno, se ha realizado una división en donde se definen las particularidades que ellos presentan durante el proceso enseñanza-aprendizaje, es decir, qué actitudes y qué grado de aceptación asumen frente al contenido académico.

Clases de Estudiantes

Exuberantes: Son espontáneamente inspirados y auto motivados.

Concienzudos y Esforzados: Menos brillantes que los primeros, pero capaces de prolongar esfuerzos para conseguir aprender, tienen elevada conciencia de su deber como estudiantes y lo hacen seriamente.

Dependientes: Inertes cuando se les abandona a sí mismos, pero fáciles de ser llevados, respondiendo con entusiasmo a los incentivos de un buen catedrático.

Vacilantes e Inconstantes: Incapaces de un interés duradero y prolongado, se desaniman fácilmente, su interés es fugaz, pronto a extinguirse si el catedrático no lo estimula, manteniendo un rito intenso de motivación por su clase.

Abúlicos: Inmunes a cualquier incentivo motivador, son casos perdidos para la motivación y son regularmente los alumnos que más problemas ocasionan en el salón de clases.

Existen otros tipos de alumnos que frente al proceso educativo podrían determinarse como los habladores, los chistosos, los vanidosos, los retraídos, los agresivos y una larga lista de calificativos que se les podría adjudicar, pero que para el objeto de estudio no tienen incidencia.

Clasificar a los estudiantes es tan complejo como clasificar los tipos de personas con sus diferentes facetas y, representaría un estudio con enfoque psicológico, social y económico entre otras ramas de estudio, que se desvincularía del objeto que compete a esta proyección comunicativa.

El Estudiante Universitario

Las Leyes, Estatutos, Reglamentos y otras Disposiciones Legales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, establece de los estudiantes lo siguiente:

"Se consideran estudiantes de la Universidad a las personas que cumplan con las prescripciones reglamentarias acordadas por el Consejo Superior Universitario para su inscripción y satisfagan las obligaciones mínimas de trabajo que determinan los Estatutos y los Reglamentos respectivos", los cuales contendrán por lo menos, los siguientes principios:

1. La calidad de estudiante universitario implica primordialmente un alto sentido ético, una dedicación a las actividades culturales, sentido de responsabilidad patriótica, cívica y el compromiso estricto de hacer en todo tiempo honor a la institución, de cumplir los deberes académicos y administrativos, respetando los estatutos, reglamentos y manteniendo la necesaria disciplina en la universidad.
2. El ejercicio de los derechos, dentro de la universidad, se enmarca en los límites del decoro y respeto debidos a la Institución y, los de no perturbar las labores universitarias en toda reunión dentro de los planteles correspondientes, así como someterse a lo que dispongan los reglamentos respectivos.
3. Los estudiantes podrán organizar libremente las sociedades, agrupaciones o asociaciones que estimen conveniente para realizar los fines universitarios.

Capítulo II

FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL:

TIPOLOGIA

Capítulo II

FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL: TIPOLOGIA

Nuestra estructura social se sirve de la comunicación para interrelacionarse con sus miembros, lo que permite que se lleven a cabo sus diversas funciones en forma adecuada. Estas funciones se realizan como consecuencia de la labor de instituciones o de personas que actúan y se interrelacionan, permitiendo que los diferentes grupos se integren y se desarrollen.

La ECC como grupo social, basa su integración y desarrollo en la comunicación de sus miembros, quienes manejan diversas formas comunicacionales para interrelacionarse a diferentes niveles y con diferentes propósitos. A continuación se detalla qué es la comunicación y las formas en que ésta se realiza.

1. LA COMUNICACIÓN

Definición

De acuerdo con Carlos Interiano en su obra *Semiología de la Comunicación*, (páginas 2 -4), este término se puede definir de distintas formas:

Es todo proceso en lo que ocurre una transferencia de información.

Es el intercambio de ideas, sentimientos, emociones entre un comunicador y un receptor.

Es un acto de dar y recibir información.

Más profundamente, John Middleton en *Enfoques sobre la Planificación de la Comunicación*, amplía el término de la comunicación como "el proceso a través del cual se difunde la información, se llama con frecuencia el nervio de la sociedad que tiene unidos a los individuos, grupos e instituciones que la componen. Como amplio proceso social, la comunicación comprende muchas funciones esenciales: informar y ser informado; persuadir y ser persuadido; enseñar y aprender; divertir y ser divertido" (Pág. 9, 1981).

Importancia

La comunicación es un fenómeno de interacción social. Toda sociedad necesita para su desarrollo, establecer relaciones entre los hombres y la de éstos con sus instituciones. Para el ser humano es incuestionable que debe hacerlo utilizando la comunicación, en cualquiera de sus manifestaciones, ya que es a través de ella que se puede modificar y mejorar la condición actual de la sociedad.

Para Melvin DeFluer, la importancia del acto de la comunicación se centra en "...los medios por los cuales se expresan las normas de un grupo, por medio de las cuales se ejerce el control social, se asignan las funciones, se lleva a cabo la coordinación de los esfuerzos, se ponen de manifiesto las expectativas y se lleva adelante el proceso social en su totalidad... Sin estos intercambios de influjo humano la sociedad sencillamente fracasaría".

Clasificación

Existen distintas formas de clasificar la información, sin embargo, de manera que permita centrarse en el tema de estudio, se ha decidido establecer que la comunicación puede ser directa o indirecta; interpersonal, intermedia o colectiva.

Comunicación Directa

Cuando se efectúa sin intermediario, de un emisor a un receptor que, si a su vez transmite el mensaje recibido, se convierte en un emisor de manera que podemos representar por una línea directa de emisores y receptores con la posibilidad de múltiples empalmes, si uno de los emisores se dirige a varias personas. La conversación, la charla y el diálogo son ejemplos de comunicación directa.

Comunicación Indirecta

En este tipo de comunicación no se dan contactos inmediatos entre el emisor y el receptor. Se interpone un intermediario, una imagen, un escrito o una cinta magnetofónica, por ejemplo. Un director y su secretaria pueden comunicarse indirectamente, sin nunca verse, gracias a los memorandos, las cartas, los mensajes y otros.

A partir de la comunicación indirecta, las posibilidades de comunicación se amplían en el espacio y en el tiempo, porque los medios se mantienen y se multiplican constantemente.

Comunicación Interpersonal

Es la que se realiza de persona a persona, entre seres que interactúan y se conocen entre sí y, que mantienen un contacto directo. De este proceso se obtiene una retroalimentación inmediata.

La comunicación interpersonal constituye el elemento que sociabiliza a los individuos y les permite crear las relaciones humanas como tales, establecer contactos profesionales y laborales, desarrollarse en una comunidad y entablar la unificación de la familia.

Comunicación Colectiva

Se realiza en dos niveles. En el primero un individuo se dirige a un grupo, como el conferencista a su auditorio o un docente a un grupo de estudiantes, a este tipo de comunicación se le puede designar como intermedia, puesto que en el proceso existe contacto entre el emisor y el perceptor.

En el segundo nivel, un grupo se comunica con otro grupo, o mejor dicho un público se comunica con otro público, o podría ser una institución con sus usuarios. En estos casos se recurre a medios aptos para masas pues intenta llegar a un público más extenso.

Desde el punto de vista de las organizaciones, se puede realizar otra clasificación que resulta más práctica dentro del ámbito de este estudio, de acuerdo al destino final de la comunicación: Los públicos internos de la propia entidad o sus públicos externos.

Comunicación Interna

Es aquella que se produce dentro de la organización y se define como un intercambio de información entre la entidad y su recurso humano, para que éste rinda más y mejor dentro de la misma. También sirve para generar una buena comunicación externa, ya que una comunicación positiva de este tipo no es posible si primero se controla la comunicación que se genera dentro de la propia entidad.

Dentro de la comunicación interna se dan dos tipos: La Comunicación Interna Formal y la Comunicación Interna Informal. En el primero, la información fluye de manera jerárquica mediante unos mecanismos establecidos previamente. En el segundo, la comunicación se basa en las relaciones sociales que se producen dentro de la organización sin seguir ningún circuito jerárquico. Unos comentan con otros y entre todos se puede llegar a madurar ideas y mensajes útiles, siempre que exista alguien que se encargue de facilitar la retroalimentación.

La comunicación informal puede resultar peligrosa cuando de lo que se trata es la transmisión de un rumor que acaba por convertirse en cierto cuado no lo es.

Como parte de la comunicación interna se realizan los contactos (comunicación interpersonal, informal y directa); circulares, memorandos y correos electrónicos (comunicación interpersonal, formal e indirecta); las reuniones (comunicación colectiva, formal y directa) y medios informativos internos como revistas y boletines (comunicación colectiva, formal e indirecta).

Comunicación Externa

Es la que se genera desde la empresa hacia el exterior. Se define como una transmisión de información a los clientes potenciales sobre el resto de las variables de mercadeo, es decir, producto, precio y distribución. También abarca los esfuerzos comunicacionales hacia los proveedores, la competencia y las fuentes informativas.

Formas de la Comunicación

A la comunicación interpersonal, de acuerdo al análisis de Carlos Interiano, se le considera desde tres ángulos:

- Estructural
- Control de Proceso de la Comunicación
- Administrativo

Desde el punto de vista **Estructural**, puede ser:

- a. **Simétrica**: Es aquella que establecen dos personas con los mismos derechos y obligaciones, o sea, que pertenecen a un mismo grupo social. Por ejemplo, las relaciones entre hermanos, amigos, estudiantes y semejantes.

b. Complementaria: Es la que se realiza entre personas cuya relación está vinculada por grados de dependencia entre sí. Se refiere a la comunicación entre padres e hijos, jefes y subalternos, docentes y estudiantes, autoridades y directores de área, entre otros.

Desde el ángulo del **Control de Proceso de la Comunicación**, ésta puede ser:

a. Monopólica: Esta forma de comunicación es regida por el emisor, quien estipula el contenido, medio y destino de los mensajes, los cuales se realizan de manera vertical y descendiente. Por ejemplo el burocratismo y el comercialismo.

b. Emergente: Esta surge de los receptores y se dirige hacia los entes de poder y control. Se le puede llamar, también, comunicación popular o alternativa, porque permite hacer llegar los mensajes de las minorías y grupos relegados hacia los órganos de decisión e influencia.

c. Participativa: Es un sistema en el que, como su nombre lo indica, intervienen los comunicadores y perceptores en el proceso comunicacional, elaborando los mensajes y permitiendo la participación de los diversos grupos sociales. Esta es una opción de apertura a la solución de problemas con la que cuenta el hombre hoy día.

Desde el punto de vista **Administrativo**, la comunicación se puede dividir en:

a. Vertical: Esta comunicación está enmarcada por el orden jerárquico, ya sea de arriba hacia abajo o viceversa. Se da entre jefes y subalternos y a la inversa, por ejemplo, el director de área a un docente. Es la más utilizada en la administración.

b. Horizontal: Es la comunicación que se lleva a cabo entre personas o empleados que tienen una misma jerarquía en entidad. En la Escuela se puede ejemplificar entre docentes, entre directores de área o estudiantes entre sí.

c. Circular: Es la comunicación que se realiza en la empresa o institución con fines no laborales (sociales, culturales o de entretenimiento) entre jefes, empleados y a veces público.

Interferencias en la Comunicación

Las interferencias son los elementos que no permiten que se realice el proceso comunicacional. Estas interferencias son llamadas de distintas formas: Barreras, ruidos, interferencias, obstáculos y otros.

Según su naturaleza, los ruidos o barreras pueden clasificarse de diversas maneras.

Las barreras físicas, deficiencias que se originan en el emisor o el medio que se utiliza para la transmisión del mensaje. Pueden ser de distinta índole, dependiendo de la naturaleza de la fuente o del canal que se esté utilizando en la transmisión del mensaje.

Podrían provocarse por los fallos en la legibilidad, por defectos de transmisión, mala escritura y otros.

Las barreras fisiológicas se producen por mal funcionamiento en los órganos de emisión y recepción, tanto de comunicadores como de perceptores. Se ejemplifican en esta categoría los problemas de audición, de visión, de la emisión de la voz y otros.

Cuando hay problemas en la atención y en los filtros emotivos, se dice que son barreras psicológicas. También lo son los prejuicios, la noción de pérdidas y ganancias emocionales, así mismo, hay problemas patológicos como la jaqueca y otros que pueden crear barreras psicosomáticas en la comunicación.

La semántica estudia el significado de las palabras desde el punto de vista lingüístico; por lo tanto las barreras semánticas se refieren al entorpecimiento de la comunicación por mala interpretación de la realidad, las cuales pueden ser producidos por diversos factores. El factor más común es la escasa referencia de algunos mensajes entorno a la temática central del mismo, o la descontextualización de algunos signos para la elaboración de los mensajes.

2. COMUNICACIÓN E INFORMACION

Los conceptos de comunicación y de información, son términos similares y el uno completa al otro, sin embargo, no se adecuan completamente: El de información limita y precisa el de comunicación.

A pesar de la similitud que existe entre los dos procesos, hay ciertas características que las diferencian. A continuación se puntualizan algunas diferencias entre comunicación e información.

Comunicación	Información
La comunicación es un proceso de	La información es un flujo de una

Comunicación	Información
mensajes de doble vía.	sola vía, en la consecución del cambio de actitudes, conductas y comportamientos.
	Es un proceso cuantitativo, le interesa conocer cuál es la cantidad de mensajes que es capaz de soportar un medio o canal.
La comunicación requiere de un acto de retorno o retroalimentación para complementar el proceso.	La información requiere únicamente el buen funcionamiento de fuentes, medios, canales y receptores; no espera retorno.
Utiliza diversidad de medios y canales en forma simultánea y en serie, según sea el caso: Naturales y artificiales	Utiliza medios artificiales, físicos y electrónicos.
Es un sistema activo y programado biológica y socialmente, por lo cual, se torna en un sistema abierto, sujeto a los cambios de cada momento histórico y espacio geográfico.	La información es un sistema pasivo y programado matemática y estadísticamente, por lo cual se torna en un sistema cerrado.
En la comunicación el hombre interactúa sus roles e emisores a receptores y viceversa.	En la información el emisor-hombre, únicamente programa y el receptor-hombre, sólo es usuario de los mensajes.
El emisor es fuente, programador y transmisor y, el receptor desempeña idéntico papel, después de la decodificación, que incluye los actos de recepción, análisis, síntesis y respuesta.	
En la comunicación los mensajes se estructuran en función de una comprensión e intencionalidad.	En la información, los mensajes se estructuran en función del espacio y tiempo del canal.

Comunicación	Información
En la comunicación puede utilizarse la meta-comunicación, es decir, un lenguaje paralelo que explique los signos no interpretados correctamente por el perceptor.	La información trabaja con señales frías y unívocas, para lo cual se hace necesario el conocimiento exacto del código utilizado.
Es un acto de aproximación a la referencialidad del perceptor, en función del cambio de actitudes, conductas y comportamientos.	

Importancia de la Información

La necesidad explica y fundamenta el derecho en razón de una urgencia que antes no se presentaba. También explica, en un entrelazamiento de causas y efectos, de llamamientos y de respuestas; el desarrollo de los medios de información.

En el libro *La Información de Hoy y el Derecho a la Información*, Joseph Folliet (1972) indica que como siempre todo se condiciona a los fenómenos culturales: Los progresos de las técnicas de difusión a partir de la imprenta, han avivado el deseo de información; éste a su vez ha aguijoneado la inventiva de los técnicos, el ingenio de los informadores y la diligencia a los empresarios para que arriesguen su capital en empresas informativas.

El deseo de información traduce la necesidad profunda y permanente del espíritu: La de conocer y, especialmente, la de saber noticias nuevas, aunque tal conocimiento no tenga ninguna incidencia inmediata en nuestra vida personal o colectiva.

La necesidad de saber, arraigada al mismo tiempo en la naturaleza racional del hombre y en su existencia temporal, recibe muy a menudo el nombre curiosidad. Pero el término curiosidad parece inadecuado para denominar esta disposición psicológica en la medida en que su aceptación ordinaria evoca precauciones ociosas e indiscretas, incluso alguna irregularidad inmoral.

La información da certeza a las personas acerca del conocimiento que se tiene sobre una situación específica y esto tiene gran incidencia en la toma de decisiones.

La información de actualidad no significa ningún lujo. La falta de ella produce inquietud y angustia, para lo cual sólo hay un remedio: La información exacta y rápida que apacigüe la necesidad de verdad.

El tener y el manejar la información genera poder, debido a que se tiene conocimiento y esto permite a los individuos tener control sobre los distintos elementos que intervienen en cada una de las situaciones a las que se enfrenta.

Capítulo III

COMUNICACIÓN ORGANIZATIVA

Capítulo III

COMUNICACIÓN ORGANIZATIVA

La comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación se da en una entidad que tiene una forma organizativa y que conforma una unidad académica dentro de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo tanto se hace necesario abarcar la temática de la Organización, los fundamentos elementales de ésta, su estructura y su vinculación directa con la comunicación.

1. La Estructura Organizacional

Existen teorías de la organización que tratan de explicar cómo funcionan las organizaciones y cómo se puede hacer que funcionen con mayor eficiencia. La teoría normativa explica cómo deben ser las organizaciones. La funcional observa la forma en que éstas funcionan y la teoría de sistemas que combina ambas e intercala funciones.

Hay una relación entre la teoría de la organización con la teoría sociológica, ya que ambas son instituciones sociales, con un fin establecido y obtener resultados óptimos del uso de recursos. Sus bases se fundamentan en lo racional y en los elementos que proporciona la información para la toma de decisiones. Se rige por reglas que establecen las acciones y procedimientos que guían a la entidad. Quienes la conforman tienen una organización con un orden establecido que incluye responsabilidades y derechos, así como, la capacidad para su desempeño dentro de la misma.

Dentro de las teorías organizacionales que se manejan en la actualidad, se encuentran los sistemas de Información, también conocido como *automatización*, la cual se refiere a volver la organización un sistema y operar vía proceso y procedimientos; la incorporación de métodos y procedimientos de trabajo que hagan todos los trámites más fluidos y rápidos con apoyo de la organización y métodos. Se persigue evitar pasos innecesarios y reducir al mínimo la papelería, que forma parte de los expedientes; además, que la sistematización incorpora sistemas de control que garantizan la calidad del trabajo.

Desde hace varias décadas la teoría de sistemas se ha aplicado al campo de la administración y se le ha otorgado una interrelación de importancia a los diversos elementos que intervienen en el proceso. Esta teoría ha cobrado vigencia en la actualidad y los expertos en administración sostienen que las organizaciones están integradas por subsistemas interrelacionados que a su vez forman un sistema grande.

"El enfoque de análisis de sistemas o subsistemas substituye al concepto tradicional de análisis de funciones, en el sentido de que su misión es diseñar integralmente al conjunto de actividades que son indispensables y deben desarrollarse en los subsistemas para lograr el objetivo del sistema en general" (Herrera, Pág. 206, 1998). Es decir que el propósito es tomar el sistema de manera global, conociendo todas las funciones que se interrelacionan y así realizar exitosamente una actividad dentro de un subsistema.

Elementos del Proceso

En la práctica, los sistemas organizacionales se ven como un conjunto de elementos en interacción, lo que significa que cualquier cosa que esté compuesta de partes unidas entre sí puede considerarse sistema. Los sistemas se integran con:

- Procesos de trabajo
- Estructura organizacional
- Mecanismos de información que se utilizan

En esta concepción existen varios elementos que se involucran en el sistema, es decir que interactúan:

- Sus objetivos;
- El medio ambiente;
- Los componentes;
- La relación que tienen entre sí sus componentes; y
- Los recursos de determinado sistema.

Adaptando este pensamiento al sistema universitario se hace necesario revisar estos elementos en el contexto adecuado.

El sistema tiene normas de actuación que miden la eficiencia con que el sistema está llevando a cabo sus objetivos. Los objetivos de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, tratados en el capítulo I, se orientan a la formación de profesionales al servicio de las necesidades nacionales; entendiéndose esta unidad académica como parte de este proceso que se cohesiona al sistema integral.

El medio ambiente en que se desarrolla esta temática en la Escuela de Ciencias de la Comunicación implica los aspectos de un ambiente de desinformación, burocracia y carencia de metodología, como procesos que orienten a los estudiantes y a todos los miembros de la unidad académica.

Todo sistema, en este caso la Escuela de Ciencias de la Comunicación, se considera parte de un sistema mayor, la Universidad de San Carlos de Guatemala. Según Herrera los sistemas pueden estar integrados por muchos elementos componentes, pero todos han sido establecidos para la persecución de una meta común, están unificados, organizados y coordinados, pues la acción de uno de ellos puede afectar considerablemente a alguno o todos los demás.

En este caso específico, los componentes de esta unidad académica están basados en la organización burocrática, incluyendo los procedimientos para la contratación de personal, las atribuciones que desempeñan los miembros de la entidad, el tipo de dirección, la dependencia jerárquica por tratarse de una Escuela Facultativa y otros factores. Todos estos elementos al interrelacionarse crean una determinada situación con respecto a cada una de las áreas en que se desarrollan.

Cada subsistema, integrado a un sistema, hace factible conocer la disponibilidad de los recursos que determinan el costo-beneficio, la participación, cooperación y coordinación de las partes involucradas en su propio desarrollo. Como parte de los recursos es necesario determinar los aspectos materiales (mobiliario, equipamiento), económicos (presupuesto asignado), humanos (personal con que se cuenta), institucionales (estructura de la universidad), y otros.

La intencionalidad de concebir a las organizaciones como sistemas diseñados para el cumplimiento de metas y objetivos es la utilización de diversos recursos que componen los pequeños sistemas que desempeñan funciones específicas, integrándose como una sola que forma la totalidad del eficaz y completo funcionamiento de una organización o institución. Esto permite brindar un servicio completo y competitivo para el usuario o cliente; en este caso los estudiantes, docentes y personal administrativo que requieren una comunicación efectiva para desarrollarse exitosamente.

2. Comunicación Organizacional

Las organizaciones forman el contexto para y en el que se realizan las comunicaciones, representan el principal recurso por medio del cual se llevan a cabo las estrategias y planes al respecto.

En este proceso comunicativo, la información emitida recibe una retroalimentación, tanto en su interior como del ambiente que le rodea. Esto significa que modifica tanto a las personas que se sirven de ella para realizar su labor dentro de la organización, como a todo aquel que le es de utilidad la información emitida para realizar sus diversas actividades en las áreas comerciales, laborales, académicas y personales.

Para Kennet Row las organizaciones dependen de un flujo continuo de instrucciones e informes correctos y puntuales para que puedan operar tan eficientemente como les sea posible y hace énfasis en que las comunicaciones eficientes representan que la información importante se transmita rápida y correctamente.

La comunicación organizacional también vela porque se establezcan y se mantengan buenas relaciones humanas tanto dentro como fuera de la organización. Las relaciones humanas dentro de una entidad significa una relación agradable entre sus miembros, que éstos entiendan lo que está tratando de lograr la organización y cuál es la importancia de la participación de cada uno de ellos.

Cuando se establecen buenas relaciones hacia el público, se diseñan comunicaciones que permiten a sus usuarios y a los miembros de la comunidad tener noticia de la eficiencia, éxito y conciencia que la organización tiene. Así mismo, tanto la disposición adecuada de las instalaciones como las actitudes amables y serviciales de sus personeros, son un tipo de comunicación que anuncia al público el orgullo e interés que se tiene por su desempeño y deseo de servicio.

Condiciones Básicas de los Sistemas Informativos

Existe dos normas elementales, de acuerdo al criterio de Bernard Voyenne autor de *La Información de Hoy*, para obtener las condiciones básicas de eficiencia, en lo tocante a sistemas de información:

- a. Es imprescindible conocer lo más profunda y completamente posible a las personas con las que nos vamos a comunicar.

Todas las personas individuales y también las conformadas en grupos, son motivadas por valores y actitudes. Un valor conforma una creencia, una filosofía en torno a las formas de ser y de actuar preferidas por las personas en su entorno, es una manera de concebir las cosas tal como quisiéramos que fueran, tiene un alcance general. Mientras que una actitud es una predisposición a reaccionar de manera positiva o negativa ante diferentes aspectos del entorno, expresa la reacción interna casi automática que será desencadenada en el individuo, tiene un carácter muy cercano a la acción.

- b. Se necesita adecuar el lenguaje a la realidad, al nivel cultural y otros que conforman el contexto del receptor tanto en nuestra intención, como en el contenido de los mensajes. También hay que considerar por qué canal o medio tendrá un mejor impacto nuestra información.

Requisitos del Proceso

De la misma manera, se pueden enumerar ocho condiciones concretas y específicas para alcanzar las metas previstas:

1. Informarse ampliamente con respecto al contenido del mensaje.
2. Establecer la confianza mutua con el perceptor.
3. Encontrar un campo común de experiencia
4. Emplear un lenguaje similar.
5. Poner especial atención en nuestra intención.
6. Utilizar ejemplos o elementos auxiliares.
7. Esperar una reacción retardada en lugar de una inmediata.
8. Es necesario crear un fuerte impacto.

Capítulo IV

COMUNICACIÓN EDUCATIVA

Capítulo IV

COMUNICACIÓN EDUCATIVA

El ámbito en que se desarrolla el presente estudio es el educativo, razón por la cual se hace necesario dedicar un capítulo a la comunicación educativa, que permita establecer qué es la educación, cómo se realiza el proceso y por supuesto, cómo se interrelaciona con la comunicación para concretar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

1. Educación

Abraham Moles define la educación como: "Mecanismo específico construido por el hombre para influir en los otros hombres, sobre todo en la juventud, cuando son más permeables a la influencia, debiéndose interpretar este término de influencia para lo mejor y para lo peor (*La Educación en Materia de Comunicación*, Pág. 24, 1984).

A diferencia de la cultura, que es lo que nos queda, la educación es el mecanismo interindividual o social por el que se construye aquello que debe quedar en nuestro espíritu. La educación se divide en educación sistemática o formal y la autodidáctica.

Al haberse establecido que a la Universidad de San Carlos de Guatemala le corresponde con exclusividad dirigir, organizar y desarrollar la educación superior, su sistema académico encaja dentro de la educación sistemática y permanente.

Este proceso sistemático y permanente constituye una acción educativa que abarca a todos los hombres, de cualquier naturaleza y en todo tiempo, lo que se aplica a quienes han concluido la formación escolar y desean continuar adquiriendo conocimientos relacionados con algún aspecto de las ciencias.

El objetivo de la educación se ha planteado como el de brindar al ser humano el saber acerca de una materia específica para llevarlo a la práctica y proporcionarle cultura general.

2. Información en la Educación Superior

La Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el fin de desarrollar la formación teórica y práctica, así como la educación en el campo de la especialidad, ha creado sistemas y procedimientos específicos, los cuales, al ser satisfactoriamente completados, le permiten al estudiante lograr su autorrealización con la obtención de los grados y títulos correspondientes.

En la relación del aprendizaje y la comprensión del ser humano la educación ha tendido siempre hacia un aprendizaje que se base en el sentido de lo que se aprende, un aprendizaje que conduce a la comprensión y que permita desarrollar el pensamiento.

Partiendo desde este punto de vista, es que se considera importante que el estudiante tenga los conocimientos necesarios acerca de su desenvolvimiento académico, de tal manera que le permitan establecer los procedimientos y lineamientos que debe seguir con el fin de alcanzar sus objetivos.

De acuerdo con Yuri Babanski, el sistema educativo proporciona los fundamentos para la preparación y desarrollo integral del individuo, pero, no puede brindarle los conocimientos científicos en su totalidad ni toda la información práctica. Es la persona quien debe asimilar estos elementos para llevarlos a la práctica, lo que se realiza a través de su propia modificación y la de hacer elecciones respecto a su entorno.

Sin embargo, los datos estadísticos muestran que un número significativo de los ingresados a la Escuela de Ciencias de la Comunicación, no completan sus estudios superiores. Las circunstancias que determinan este fenómeno son múltiples, y no conciernen a este tópico de estudio, pero a pesar de ello declina de manera determinante en el hecho de contar con la información pertinente. Para llevar a cabo esta función exitosamente el proceso de enseñanza-aprendizaje requiere que intervengan en él dos elementos valor significativo como lo son la participación y la anticipación y así, tomar decisiones para escoger una línea de conducta particular entre varias posibilidades.

Este concepto lo recalca Frank Hermanus en *Educación de Adultos*, al indicar que la inconsistencia de los estudiantes no es tanto por "la falta de motivación y dedicación, sino la carencia de información y, a menudo, la desvalorización o simplificada de las habilidades prácticas y de los procedimientos necesarios para lograr que los programas educativos sean productivos y provechosos para el educando..." (Citado por Arturo Lemus, 1987).

Es necesario indicar que la preparación superior la realizan adultos y que éstos la realizan según el tiempo disponible o deducido de otras ocupaciones, especialmente de la labor remunerada o trabajo que a la postre, esta situación representa cierto tipo de limitantes en cuanto a disposición de tiempo y otros factores.

3. La Comunicación en la Enseñanza

Como ya se ha tratado, la comunicación consiste en establecer contacto entre emisores y receptores logrando su integración en un contexto dado; además, se define el proceso de la comunicación como "cualquier fenómeno que presenta una continua modificación a través del tiempo o cualquier operación o tratamiento continuos" (David Berto, 1975, Pág. 50).

El concepto de la educación por la comunicación se explica por medio del proceso pedagógico, comprendido éste como un sistema de comunicación que tiene como objetivo la modificación del individuo en su forma de comportamiento, rutinas técnicas y los actos comunicacionales a través de las acciones que en forma repetitiva producen la formación.

De acuerdo con la explicación de Moles, la educación se realiza por la asimilación de los elementos cotidianos, según la distribución del tiempo de una persona para aprender los procesos culturales, asimilarlos y luego utilizarlos. Otro aspecto que tiene incidencia es el tipo de comunicación que la persona tiene, ya sea, interpersonal, colectiva o anónima, que al final completan la formación y la actividad del individuo.

Paulo Freire asevera que la acción del educador debe estar enfocada en la comunicación, puesto que, su objetivo es alcanzar al ser humano que interactúa dentro de un contexto determinado, que a diferencia de los animales tiene la capacidad de aprender y de comunicarse. El proceso de enseñanza aprendizaje se da en el transcurso de la vida del individuo, transmitiendo y actualizando conocimientos de una generación a otra en donde se debe prevenir las situaciones futuras.

En este sentido Vidales afirma que "La educación, entendida como un proceso continuo, consiste en varias etapas, de las cuales el aprendizaje por imitación es muy importante y es la fase relacionada en forma directa con la comunicación," (1995, Pág. 79)

Capítulo V

PLANIFICACIÓN



Capítulo V

PLANIFICACION

La planificación no solamente disminuye la incertidumbre del futuro, sino que permite establecer la situación actual para alcanzar la situación ideal que se pretende alcanzar al proponer una solución a un problema específico, como el planteado en la presente tesis. En este capítulo se determinan los elementos a conjugar, que sirven de fundamento para concluir con el diagnóstico que precede a la propuesta-solución.

1. ¿Qué es?

Es el procedimiento, mediante el cual, se seleccionan, ordenan y diseñan las acciones que deben realizarse para conseguir determinados propósitos, procurando una utilización racional de los recursos disponibles, es decir, que la planificación es un proceso de análisis y cálculo que orienta la toma de decisiones.

Básicamente, consiste en determinar la forma de alcanzar los objetivos y metas que se hayan propuesto, estableciendo la situación actual (diagnóstico), cuál es el objetivo a alcanzar, los recursos con los que se cuentan, cuáles son los pasos a seguir, cuáles son los principales obstáculos por vencer y tener claro en qué consiste el objetivo a obtener.

La planificación es una herramienta útil en muchos campos de la vida, ya que de esta manera se supera la improvisación. Organizarse para lograr con los recursos que se tienen los objetivos deseados permite lograr mejores resultados, ahorrando dinero, tiempo y esfuerzo.

3. Función de la Planificación

Planificar significa estudiar anticipadamente objetivos y acciones, sustentar los actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos de la organización y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos. Además los planes son la guía para que:

- La organización obtenga y aplique los recursos para lograr los objetivos.
- Los miembros de la organización desempeñen actividades y tomen decisiones congruentes con los objetivos y procedimientos escogidos, ya que enfoca la atención de los empleados sobre los objetivos que generan resultados.
- Pueda controlarse el logro de los objetivos organizacionales.

Asimismo, ayuda a fijar prioridades, permite concentrarse en las fortalezas de la organización y ayuda a tratar los problemas de cambios en el entorno externo, entre otros aspectos.

Por otro lado, existen varias fuerzas que pueden afectar a la planificación: Los eventos inesperados, la resistencia psicológica al cambio ya que acelera el cambio y la inquietud, la carencia de suficiente información, la falta de habilidad en la utilización de los métodos de planificación y los elevados gastos que implica.

La planificación posee los siguientes supuestos:

- a) Definir propósitos
- b) Establecer los mecanismos para lograrlos
- c) Ejecutar acciones
- d) Conocer los resultados

Estos supuestos se cubren a través de las diferentes etapas de la planificación:

- A. Diagnóstico
- B. Planteamiento
- C. Ejecución
- D. Evaluación

Para los efectos de estudio de esta tesis se ahondarán en las primeras dos etapas, es decir, el diagnóstico y planteamiento.

A. Diagnóstico

El diagnóstico consiste en investigar la realidad social en la cual se desea planificar, para determinar la naturaleza y magnitud de los problemas que se manifiestan en ella, así como, sus causas y consecuencias.

Daniel Prieto se pronuncia ampliamente al respecto en *Diagnóstico de Comunicaciones* definiéndolo como un ejercicio para la diferenciación de los elementos de la realidad, que se basa en que la realidad social no es transparente y que las situaciones se encuentran insertos en una complejidad de interacciones.

Tan complejo es realizar un diagnóstico que L. Gonzaga lo define como la descripción y explicación sistemática de una situación-problema, con fines operativos. Lo enfoca al campo pragmático y aduce una intervención inmediata en la realidad en lugar de ser una concentración de conocimientos teóricos.

Se requiere que un verdadero diagnóstico se realice a través de una investigación de campo, una reflexión contextual y una identificación de alternativas de intervención.

El siguiente paso consiste en realizar un análisis diagnóstico o también llamado pronóstico por algunos autores, en donde se estudian los datos recolectados en el trabajo de campo y con ello se identifican las áreas críticas, necesidades prioritarias, recursos disponibles y potenciales y, las alternativas de intervención.

El diagnóstico no se limita a una etapa inicial del proceso, debe ser como todos los elementos de la planificación un elemento constante que alimenta continuamente el proceso.

B. Planteamiento

Es la formulación en términos claros de las decisiones y la forma cómo éstas se llevan a la práctica. Incluye los resultados esperados, recursos, plazos concretamente definidos y las operaciones necesarias para cumplir con los objetivos.

En términos generales el planteamiento incluye diferentes aspectos a enfocar:

- a. Estrategias, es decir las orientaciones generales que deben guiar el proceso de planificación e intervención.
- b. Políticas, en cuanto a las líneas generales que orientan las acciones, identificando los instrumentos que se utilizarán en su ejecución.
- c. Imagen Objetivo, como la situación que se quiere alcanzar.
- d. Programación, refiriéndose a la identificación, selección y diseño de las acciones necesarias para llevarlo a la práctica.

C. Ejecución

Consiste en poner en práctica las medidas formuladas. Considera la organización y administración de trabajo, lo que implica el control y el seguimiento de las acciones.

Es el momento en que se desencadenan y consuman las tareas y las actividades programadas anteriormente, es la cumbre de todo el proceso de planificación, es decir, que se proyecta hacia su ejecución.

Todos los aspectos previstos se llevan a cabo y se ponen a prueba.

Generalmente, se toma una etapa previa y preparatoria de la ejecución que es la implementación, en donde se da a conocer a todas las personas y entidades involucradas sobre las decisiones tomadas, se reajusta y adecua para su ejecución.

D. Evaluación

Es un elemento necesario en el proceso de planificación, que es entendido como control, que acompaña y mide el trabajo que se realiza, evaluando y verificando la correspondencia con lo planificado, es decir, que se la ejecución concuerde con lo programado y si alcanza los objetivos trazados.

Permite identificar las desviaciones para posteriores correcciones y reajustes en el proceso, los cuales se basan en los parámetros pre-establecidos.

2. El Plan

Como parte de la planificación es necesario elaborar un plan, el cual se considera como un documento final que indica un conjunto coherente, sistemático y lógicamente ordenado, de actividades que hay que llevar a cabo. A través del plan se pueden organizar todos los elementos y las tareas del proceso de planificación, que entrelaza el problema inicial con el planteamiento propuesto. Un buen plan debe tener las siguientes cualidades: Viabilidad, adecuación económica y adaptabilidad a la realidad.

La viabilidad de un plan debe ser considerada bajo dos puntos de vista:

- a) Debe ser políticamente aceptable, es decir su contenido final debe reflejar los intereses de los sectores involucrados.
- b) Debe llevar en consideración los recursos disponibles, la legislación pertinente, el apoyo necesario y las posibilidades de movilización social.

En cuanto a la adecuación económica, se deben considerar los recursos financieros y económicos con que se cuentan para la ejecución del proyecto. Adicionalmente, establecer los costos de implementación y de funcionamiento, con los que se puede determinar el presupuesto requerido para llevarlo a cabo. Se requiere establecer los medios de financiamiento y las instituciones que lo proporcionarán.

La adaptabilidad a la realidad considera que cada situación-problema, aunque sea similar a otra, tiene sus propias características, por lo que se hace necesario realizar un diagnóstico y planteamiento específico para cada caso. La realidad se diferencia por los distintos contextos sociales, culturales, económicos, históricos, temporales y políticos.

Capítulo VI

METODOLOGIA

Capítulo VI

METODOLOGIA

1. ELEMENTOS METODOLÓGICOS

Partiendo de las divisiones que hace la ciencia en cuanto a los métodos utilizados en la investigación, se empleó el método inductivo para garantizar resultados representativos y útiles para el conocimiento de la realidad. Se utilizó este método sustentado a partir de un hecho concreto, vivenciado por el investigador en su desarrollo académico dentro de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, que concluye en las incidencias determinantes del fenómeno estudiado.

Así mismo, se aplicó el enfoque descriptivo ya que aborda una situación reciente. Conociendo la situación de la comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se incrementó el conocimiento sobre sus características y sobre su magnitud, obteniendo de esta manera una visión más completa del problema.

Específicamente, se desarrolló una investigación diagnóstica que determinó la situación actual de las necesidades de comunicación interna de la unidad académica, explicada bajo la perspectiva de fundamentos teóricos y un trabajo de campo.

Por el hecho mismo de realizar un estudio descriptivo – diagnóstico de la realidad que se da en un momento y lugar determinados, se requiere conocer el objeto de estudio, por lo que únicamente se plantearon objetivos y no hipótesis. Esto no significa que el diagnóstico mismo no represente una hipótesis interpretativa de los fenómenos observados y que ésta sea definida como una hipótesis emergente.

Se estableció la relación entre las variables dependientes e independientes. Es decir, la adecuada comunicación interna en la Escuela de Ciencias de la Comunicación en sus diferentes niveles, la necesidad de información que se tiene, el período de permanencia en la unidad académica, la forma en que se obtiene la información, los medios por los que se obtienen, los medios idóneos para su recepción, ámbito de desarrollo y la actitud hacia el cambio.

Para manejar todos los factores que intervienen en la presente investigación se llevó a cabo el desarrollo de varias fases: Investigación bibliográfica, trabajo de campo, procesamiento y análisis de la información y finalmente la propuesta comunicacional; los cuales se detallan a continuación.

INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA

Se consultó bibliografía relacionada a la conformación y organización de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en lo referente a la normalización de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la organización administrativa de esta unidad académica, lo relacionado a las atribuciones que infieren a las distintas autoridades con respecto a la implementación de proyectos y medidas que mejoren a la escuela.

De la misma manera, se emplearon datos bibliográficos relacionados con las autoridades, docencia y estudiantado de la escuela.

Utilizando el mismo procedimiento, se abordaron temas relacionados con la comunicación que, implícitamente, conlleva a los ámbitos de este proyecto investigativo: Comunicación, información, organización, educación y planificación para el establecimiento conceptual de sus relaciones.

INVESTIGACION DE CAMPO

Para el diagnóstico o determinación de necesidades de los usuarios de la Escuela de Ciencias de la Comunicación se realizaron encuestas a cuatro sectores: Estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades, de la siguiente manera:

- a) Se utilizó una encuesta dirigida con los estudiantes de la unidad académica para determinar su clasificación como grupo objetivo, la necesidad de contar con un sistema comunicacional, qué tipo de información requieren y el medio acorde para ellos.

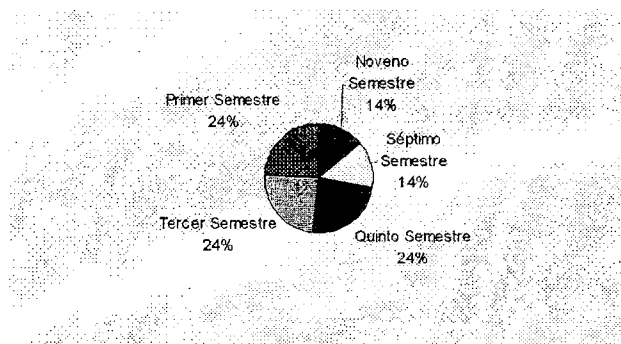
De la población registrada en 1998, según el Departamento de Registro y Estadística de la USAC, que asciende a 3,983 estudiantes se tomó una muestra del 4%, es decir 150 alumnos, en forma aleatoria estratificada de la siguiente manera:

	<u>No. Estudiantes</u>	<u>Relación Porcentual</u>
Alumnos del Primer Semestre		
Publicidad	18	12
Periodismo	9	6
Locución	9	6
Alumnos del Tercer Semestre		
Publicidad	18	12
Periodismo	9	6
Locución	9	6
Alumnos de Quinto Semestre		
Publicidad	18	12
Periodismo	9	6
Locución	9	6
Alumnos de Séptimo Semestre		
Licenciatura	20	14
Alumnos de Noveno Semestre		
Licenciatura	<u>20</u>	<u>14</u>
TOTALES	150	100

En los tres primeros semestres, en donde se encuentra la mayor concentración estudiantil de la Escuela, se utilizó una muestra de 18 alumnos para la carrera de publicidad, a diferencia de las de nueve para cada una de locución y periodismo, respectivamente, con relación al número de estudiantes que cursan las distintas carreras; no así en el área de Licenciatura en donde se cuentan con secciones únicas y la relación numérica de los estudiantes con respecto al área técnica es menor.

Este procedimiento permitió obtener una muestra equitativa de los diferentes niveles académicos que existen en la actualidad.

Integración de la Muestra Estudiantil por Semestre



Fuente: Elaboración Propia
Agosto 2002

En relación a género, la muestra de los estudiantes se conformó de la siguiente manera:

Femenino	Masculino	Total
67	81	148
45%	55%	100%

Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

- b) Se realizaron encuestas dirigidas, con una muestra aleatoria estratificada de 15 catedráticos de la ECC que permitió establecer las necesidades comunicacionales de la docencia.

En esta categoría de la muestra el género se presentó de la siguiente manera: Femenino, tres y Masculino, 12; valores que representan al 20% y 80% respectivamente.

En relación a las profesiones, la muestra se representa así: Maestro en docencia universitaria, economista (2), antropólogo, abogado (2), periodista y comunicador social (8), cantidades que muestran una inserción del 40% de profesionales de otras unidades académicas en el área de la docencia.

En esta encuesta se determinó el método informativo que se utiliza e este nivel, las necesidades específicas del campo, la opinión acerca de las responsabilidades que asumen los docentes con los procesos de factibilidad, apoyo a la implementación del proyecto y medios adecuados para su funcionalidad.

- c) Con el personal administrativo se obtuvo una muestra de 9 trabajadores, que se desempeñan en las diferentes áreas como lo son secretarías, tesorería, control académico y biblioteca. Se realizó una encuesta de preguntas abiertas en donde manifestaron los puntos de vista en relación a la comunicación en la escuela y la incidencia que tiene para ellos.
- d) A las autoridades de la ECC se le realizaron entrevistas que permitieron establecer la opinión directiva con respecto a la situación específica de esta investigación.

Se realizaron preguntas abiertas de fondo, lo que proporcionó información tanto cuantitativa como cualitativa, permitiendo realizar un análisis de la postura de las autoridades, limitantes y oportunidades de la implementación de un plan comunicacional.

PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

Se tabuló la información recolectada en las encuestas, de acuerdo a la estratificación de cada una de las muestras por medio de un programa sistematizado de aplicación matemática y estadística (Excel).

El análisis se llevó a cabo de acuerdo a las variables que conforman el grupo objetivo, la necesidad comunicacional, la información requerida por área de aplicación (administrativo, técnico, académico, financiero), los medios de percepción utilizados, los de mejor adecuación en el futuro y factibilidad de participación. Este diagnóstico se realizó en cotejo con el marco teórico y los objetivos trazados.

Las entrevistas se transcribieron y analizaron conforme la opinión de cada personero, en cuanto al establecimiento de la situación actual de la unidad académica, de la condición del puesto respecto a la problemática, las limitantes y probabilidades de la implementación del proyecto.

ELABORACION DEL PLAN COMUNICACIONAL

Sobre la base del análisis de resultados de la información recopilada y a la factibilidad encontrada se procedió a hacer el proyecto de Planificación Comunicacional de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Esta se basó en las necesidades de comunicación e información de los diferentes sectores: Alumnos, docentes, personal administrativo y autoridades.

Así mismo se tomaron en cuenta los elementos manifestados por los encuestados y entrevistados para establecer los mecanismos a utilizar en la implementación del plan comunicacional, como lo son medios y estructuras requeridas.

De las aportaciones de los distintos segmentos que participaron en la investigación, se analizaron la factibilidad y apropiación para aplicarlos en el diagnóstico y propuesta comunicacional.

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Se utilizaron tres encuestas y una guía de entrevista. Véase muestra en el anexo.



Capítulo VII

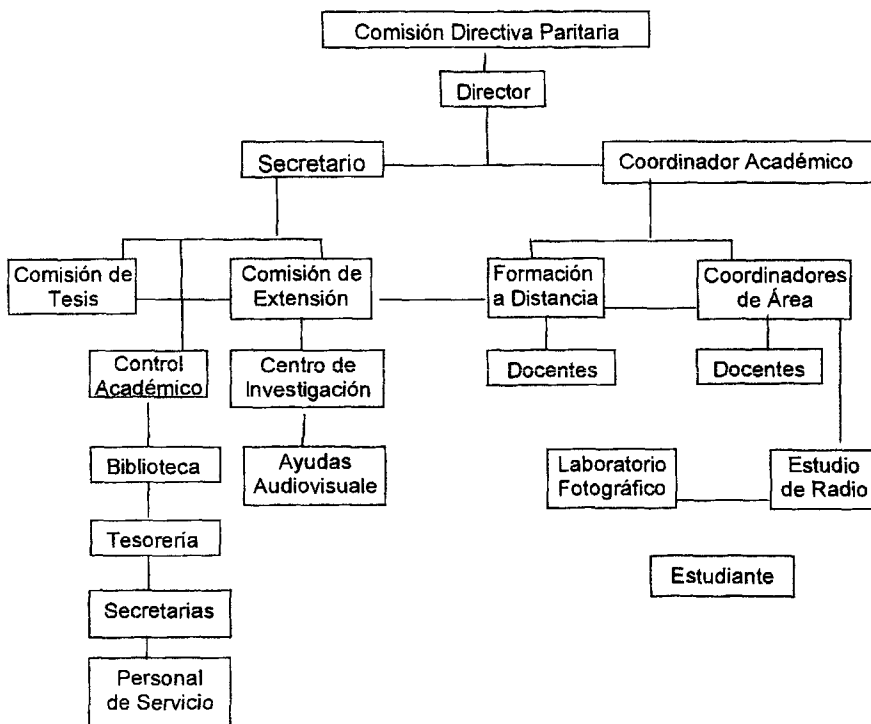
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Capítulo VII

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACION INTERNA DE LA ECC

Para comprender de mejor manera la forma en que funciona la comunicación interna de la ECC, sus formas e interrelaciones, es necesario comprender su estructura organizacional, para lo cual se utiliza una forma gráfica.



Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

El anterior organigrama representa las estructuras funcionales de esta unidad académica, aunque oficialmente no se encuentre así publicada. Adicionalmente, se encuentran los estudiantes dentro de la organización aunque no pertenezcan al grupo de trabajadores, pero establece la jerarquía en la que se encuentra relacionado en esta representación.

B. FORMAS DE COMUNICACION

Como parte del diagnóstico de la comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, es imprescindible establecer la forma en que se lleva a cabo la comunicación en el objeto de estudio, es decir en la unidad académica, conforme se ha presentado en el capítulo II "La Comunicación", ésta se puede clasificar desde diversos puntos de vista, he aquí tres aspectos diferentes en los que se ha observado este proceso.

Desde el punto de vista **Estructural**, la comunicación se da de dos maneras:

Simétrica:

Se observa que este tipo de comunicación se da entre los integrantes de Comisión Directiva Paritaria, directores de área, los directores de las distintas comisiones, docentes, personal administrativo y estudiantes entre sí, por considerarse mutuamente en igualdad de derechos y obligaciones.

Complementaria:

En la estructura de la escuela se maneja esta clase de comunicación entre jefes y subalternos. A manera de ejemplo, se ha tomado el área técnica para mostrar las relaciones comunicacionales complementarias que se pueden dar entre los diferentes elementos de la escuela:

estudiantes - docentes
estudiantes - directores de área
estudiantes - director académico
estudiantes - directores de comisión
estudiantes - coordinador académico
estudiantes - secretario
estudiantes - director

docentes - directores de área
docentes - director académico
docentes - directores de comisión
docentes - coordinador académico
docentes - secretario

docentes - director
directores de área - director académico
directores de área - directores de comisión
directores de área - coordinador académico
directores de área - secretario
directores de área - director

director académico - directores de comisión
director académico - coordinador académico
director académico - secretario
director académico - director

directores de comisión - coordinador académico
directores de comisión - secretario
directores de comisión - director

coordinador académico - secretario
coordinador académico - director

secretario - director

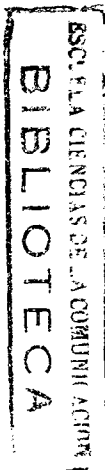
Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

Enfocada desde el **Control del proceso de la Comunicación** se ha identificado que se dan los siguientes tipos de comunicación:

Monopólica:

Existe desde los niveles jerárquicos más altos, es decir, de Consejo Directivo que es el órgano que toma las decisiones directivas y administrativas, allí mismo se informan a los entes que siguen en orden de jerarquía: El Director y el Secretario.

Las autoridades a su vez, hacen descender la información únicamente al siguiente escalón de la torre organizacional y que está vinculada con su elaboración y origen. De acuerdo con el Director de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, la información va descendiendo conforme a los criterios de quien la tiene en su poder respecto a quien la requiere, pero, no se hace de dominio público por parte de quienes la originan.



De esta manera, la información generada tarda más tiempo en llegar hasta las personas que están en contacto con los usuarios, es decir las secretarías, docentes y personal administrativo que atiende a los alumnos.

Esta información es de una sola vía, ya que, las autorizaciones, dictámenes, actas y demás documentos oficiales han sido emitidos con antelación y solamente se hacen llegar a los receptores específicos de cada uno.

Es una función burocrática que el sistema universitario ha establecido para la toma de decisiones y su respectiva comunicación. Utilizan este tipo de comunicación, pues generalmente, como instancia a seguir, es a ellos a quien se les da a conocer determinada información, pero no realizan reuniones para transmitirla y hacerla pública, sino que la guardan consigo y solamente la divulgan a quienes se la solicitan.

Emergente

También se da la comunicación emergente, y ésta sucede, por ejemplo, cuando un grupo de estudiantes sienten inconformidad relacionada con una situación, entonces se dirigen a un funcionario con mayor autoridad que el correspondiente en el orden jerárquico.

Esta forma de comunicación se lleva a cabo cuando las primeras instancias utilizadas no permiten un diálogo abierto y resolutorio a la problemática, es cuando se recurre a personas de poder y toma de decisiones.

En la escuela es frecuente, que los alumnos se dirijan a la Asociación de Estudiantes, para que estos a la vez intervengan por ellos ante las autoridades respectivas, según lo manifestaron algunos estudiantes entrevistados y que permanecen en el anonimato.

Desde el aspecto **administrativo** se verifican tres tipos de comunicación:

Vertical:

Es usada entre estudiantes y docentes, entre secretarías y personal administrativo con el Secretario, entre Directores de Área y Docentes y en todas las relaciones de jefes con subalternos y viceversa, por lo general, para realizar sus atribuciones laborales en el trato diario.

Horizontal:

Esta se utiliza entre iguales y en relación de trabajo. Se observa en los corredores, cafetería, salones de clase, oficinas administrativas y en todo el entorno que ocupa la Escuela. Este tipo de comunicación se lleva a cabo entre estudiantes para realizar trabajos de grupo, entre docentes afines que comentan su labor, entre secretarías que se interrelacionan en su quehacer y así sucesivamente.

Circular:

Se realiza este tipo de comunicación dentro de la unidad académica en forma oficial cuando se celebra el día de la secretaria, el día de la madre, el convivio navideño y otros.

También, de manera informal se agrupan personas que se identifican por diferentes aspectos y juntos festejan en cumpleaños, en actividades académicas o simplemente la compañía de sus compañeros y amigos, tanto de trabajo como de estudios.

C. RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN

Los alumnos manifestaron que se informan de la siguiente manera:

- Por compañeros. Un 66%, conformado por 97 alumnos, indicó obtener información por este medio. Tasa relativamente alta y que representa fuentes poco fidedignas para obtener un mensaje con datos certeros.
- Por carteles. El 32% de la muestra, representado por 47 estudiantes, expresó que se informa por medio de carteles, y siendo la información relativa a talleres y diplomados los que se dan transmiten de esta manera, coincide con el conocimiento que éstos tienen sobre las temáticas.
- Por los docentes. 33 encuestados, es decir el 22%, obtienen información por el claustro de catedráticos, dato que respalda al 73% de docentes que indican que en los cursos que imparten transmiten información general acerca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.
- Por las autoridades. Solamente el 7% de los estudiantes, que en número ascienden a 11, expresó que obtiene información por medio de las autoridades de la escuela.
- Por folletos. Indicaron 8 alumnos, que representan el 5%, que obtienen información por medio de folletos. Dato que es difícil de corroborar ya que la Escuela no emite folleto alguno.

En tanto los docentes expresaron que obtienen información acerca de las actividades académicas, administrativas y extracurriculares de la Escuela por las siguientes fuentes:

- Información Verbal. 9 docentes, es decir el 60% de la muestra, respondieron que obtienen información por este medio, indicando que la obtienen de otros docentes y en algunos casos de estudiantes. Esto muestra la poca certeza de los datos que se manejan a este nivel.
- Circulares. El 33% expresaron que es el medio para informarse, el cual es uno de los documentos que más se utiliza en la comunicación oficial de la Escuela, mostrando que la mayoría, un 67% no la reciben.
- Reuniones. Únicamente el 27% de los docentes asiste a reuniones en donde se les trasmite información. Este dato representa que el 73% no tienen este tipo de comunicación.
- Memorando. Se informa al 27% de la muestra por este medio, dato que indica que a pesar de que los memoranda son utilizados en la actualidad con mucha frecuencia y en especial para comunicar mensajes oficiales de la ECC, éste no llega hasta los receptores.
- Otro. Especificando que: Las autoridades no informan de nada, talleres, providencias, oficios y de ninguna otra manera

Adicionalmente, 11 de los docentes entrevistados, que representan al 73%, indicaron que dan a conocer alguna información general de la Escuela a los estudiantes, especificando:

- Introdutoria, de cómo se relaciona el curso con la carrera.
- Base legal y administrativa de la universidad.
- Ético publicitario.
- El porqué de la Escuela y de las gestiones como unidad facultativa.
- Reglamento, la forma de comunicación con los directores de área, bases para resolver sus problemas académicos.
- Actividades, áreas de estudio, función administrativa de las dependencias.
- Fundación y desarrollo de la Escuela.
- Derecho a comunicar y estar comunicado.

- Sobre cursos, pre-requisitos, exámenes privados y de curso, preparación al desempeño.

A nivel Administrativo se obtiene información así:

- Memorandos. El 67% recibe información por este medio, valor razonable, en el sentido que su actividad administrativa se relaciona estrechamente con el manejo de papelería y se comunica de manera formal.
- Información Verbal. El 55% obtiene información de esta manera informal, de acuerdo al tipo de datos que se manejen sobre algunas tareas.
- Circulares. A este segmento le hacen llegar circulares al 44% para transmitirle los mensajes necesarios de manera formal.
- Reuniones. Por este medio se le informa al 22% de la muestra, valor relativamente bajo, debido al tipo de información que manejan en conjunto.

D. INTERFERENCIAS

Como en todo proceso comunicacional, siempre existen limitantes para que éste se complete y se dé ese libre flujo de mensajes entre el comunicador y el perceptor. La Escuela de Ciencias de la Comunicación no es la excepción a la regla, al contrario, dentro de sus diferentes procesos hay diversos ruidos que interfieren en la comunicación.

Los obstáculos que están presentes en este objeto de estudio han sido clasificados por su naturaleza.

Barreras Físicas

Entre este tipo de interferencias se ha encontrado:

- Saturación de mensajes en las carteleras. Mucha de la información colocada allí no es de relevancia para el desempeño académico del estudiantado o laboral para miembro alguno de la escuela. Por lo tanto se pierden los mensajes importantes.
- Alto número de estudiantes. Mientras más grande es un grupo de personas, es más difícil captar su atención.
- Bajo volumen del amplificador. La radio de circuito cerrado transmite mensajes, que no son escuchados, lo que indica que es un medio mal empleado.

- Ambiente ruidoso. Por la cantidad de personas que se encuentran a la vez en el edificio, es difícil tener una conversación con alguna persona, ante todo que hay escasos lugares privados para realizarlo.

Barreras Fisiológicas:

Es difícil establecer las dificultades fisiológicas que tiene cada uno de los miembros de esta unidad académica, sin embargo, se pueden señalar algunas de las más notorias.

- El timbre de la voz. Hay elementos sonoros que molestan al receptor y dentro del personal docente y estudiantado existe esta condición.
- Volumen de la voz. Personas que hablan muy quedo que casi no se les escucha, o bien que la elevan tanto que molesta.
- Seseos y tartamudeces. En ocasiones esta dificultad no permite percibir el mensaje correcto.
- Dolencias oftálmicas. Algunos estudiantes no tienen una visión clara y se les dificulta leer notas en la pizarra, libros o cuadernos.

Barreras Psicológicas

En este rango es en donde más ruidos prevalecen en los procesos comunicativos de la Escuela, por lo que se presentan a continuación:

- Prejuicios personales. Hay grupos de personas que son etiquetadas por ciertas situaciones y por lo tanto aisladas por los grupos.
- Prejuicios políticos. Se prolonga la lucha del poder hasta mucho tiempo después de los procesos electorales.
- Prejuicios grupales. Se autodeterminan de una manera y no permiten accesibilidad de personas ajenas a él.
- Rumores. Se comentan mensajes mal intencionados e infundados en perjuicio de una persona o grupo.
- Individualismo. Se busca la satisfacción del ser individual en lugar de fomentar la cooperación grupal.
- Apatía. La mayoría de los trabajadores tienen muchos años de laborar para la institución, por lo que han caído en la rutina y no se interesan más por las situaciones diarias.
- Mal humor. Las personas se mantienen serias y con una actitud de desagrado hacia todo.
- Agresividad. Han surgido actitudes hostiles y ofensivas hacia los demás.
- Rivalidad. Se ha perdido la motivación y la sana competencia.

- Falta de valores y respeto. Hacia si mismos y hacia los demás.

E. NECESIDADES COMUNICATIVAS E INFORMATIVAS

Necesidades informativas de los Estudiantes

La Escuela de Ciencias de la Comunicación, como ente facilitador de la educación superior cuenta con un número significativo de estudiantes a los cuales dedica sus esfuerzos, es por esa razón que este segmento del objeto de estudio se engruesa en relación a los otros.

En este espacio se darán a conocer las necesidades de información que tiene el estudiantado de esta unidad académica, separándolas por áreas en que se desenvuelven éstos. El área académica se refiere a todos los aspectos que se involucran para el desarrollo formativo dentro del pñsum de estudios. El trato administrativo se utiliza para especificar los trámites especiales que se realizan en esta área de la escuela, y todo lo relacionado con efectuar pagos monetarios es tratado en un área aparte.

Las necesidades que los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación declararon en el área académica son las siguientes:

De acuerdo a esta información, el 20% de los estudiantes que conformaron la muestra requieren información sobre sus **carreras**, estando concentrado el mayor número dentro de los primeros años de la formación académica.

49 estudiantes, es decir el 33% de los encuestados, no cuentan con información sobre la integración de las **zonas**. Los 49 estudiantes están integrados de la siguiente manera: 22% de primer semestre, 33% de tercer semestre, 31% de tercer semestre, 4% del quinto semestre y el 10% restante al séptimo semestre.

En relación a los **pre-requisitos de los cursos**, el número de estudiantes que requieren información es de 56, que representa al 38% de la muestra y que está integrada de la siguiente forma:

Primer semestre	27%
Tercer semestre	27%
Quinto semestre	23%
Séptimo semestre	11%
Noveno semestre	12%

Referente al **plan a distancia** sólo 12 estudiantes manifestaron su necesidad de tener más información al respecto, lo que significa un 8% de la muestra y concentrándose la mitad éstos en el primer semestre, representativo al poco tiempo que tienen en su desarrollo académico y que cada uno de ellos ha sido acomodado en el horario de su conveniencia.

Sobre los **exámenes de recuperación**, un 31% de la muestra, es decir 46 alumnos requieren que se les informe. Valor que se encuentra distribuido así:

SEMESTRE	PORCENTAJE
Primer semestre	26%
Tercer semestre	24%
Quinto semestre	30%
Séptimo semestre	11%
Noveno semestre	9%

Fuente: Elaboración propia.
Agosto 2002

En cuanto a los **requisitos para EPS** la cantidad de estudiantes que necesitan información asciende a 65, un 44%. Se concentra el mayor número en el quinto semestre con 26 alumnos, ya que son los próximos a completar las carreras técnicas; siguiéndole con 13 y 10 estudiantes, respectivamente, el séptimo y noveno semestres por ser quienes continuaron con la licenciatura y por alguna razón no se han graduado de la carrera técnica; el primero y tercer semestre tienen 9 y 7 estudiantes.

El **reglamento de evaluación** es requerido por 52 estudiantes, que representan al 35% de la muestra, cuyo total está distribuido de la siguiente manera: 25% primer semestre, 13% tercer semestre, 33% el quinto semestre, 12% el séptimo y 17% el noveno.

De la muestra, el 42%, 62 estudiantes necesitan informarse sobre **requisitos de graduación**, número que está integrado por 9 de primer semestre, 6 de tercero, 22 de quinto, 11 de séptimo y 14 de noveno, valores que se concentran en los últimos años de las diferentes etapas por estar más cercanos a concluir su formación profesional.

Los alumnos del primer semestre hacen el 36%, del tercero el 25%, del quinto el 18%, los de séptimo el 13% y los de noveno el 8%; del total de 40 alumnos que necesitan información sobre los **horarios**. El valor porcentual de la muestra en general es de 27 y cuya proporción disminuye conforme más tiempo tiene el estudiante en su desempeño académico.

La **distribución del pènsum** es necesitada por el 45% de la muestra, representado por 67 estudiantes de la siguiente manera:

Primer semestre	27%
Tercer semestre	20%
Quinto semestre	27%
Séptimo semestre	13%
Noveno semestre	13%

Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

El **cambio de carrera** es considerado, relativamente, por pocos alumnos, ya que son 27 y representan al 18% de la muestra.

La información de los **cursos de vacaciones**, en cambio, es necesitada por el 33% de los alumnos, siendo 49 de la muestra quienes la requirieron, integrados así: 31% del primer semestre, 24% del tercero, 16% del quinto, 14% para cada uno del séptimo y noveno semestres. Estos valores porcentuales muestran que cuanto menos tiempo se tiene estudiando en la ECC, más información se requiere de este tipo.

Caso contrario es la información concerniente a **los exámenes privados** que es necesitado por el 37 por ciento de la muestra, representada por 55 encuestados que se encuentran concentrados en el último año de la carrera técnica con un 33% y en los dos de la licenciatura con un 16% cada uno, se reducen a 11% y 9% en los dos primeros años de las carreras técnicas.

Los estudiantes que necesitan informarse sobre los **requisitos para tesis** ascienden a 60 en número y 41 en relación porcentual con respecto a la muestra, valores que se integran como sigue:

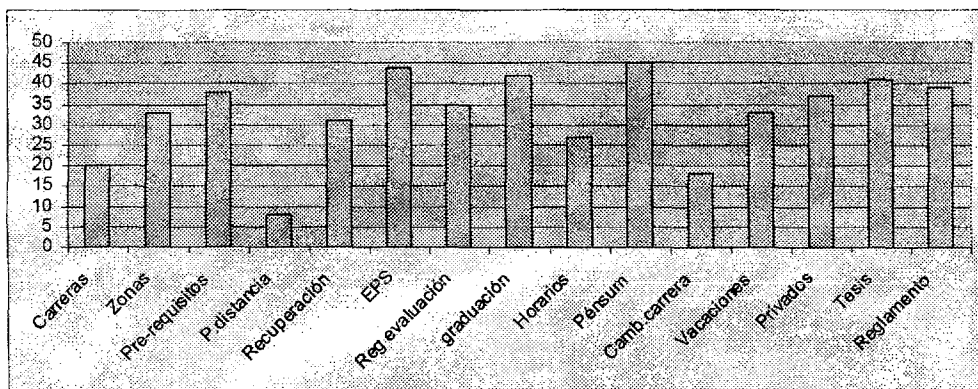
Primer semestre	13%
Tercer semestre	5%
Quinto semestre	39%
Séptimo semestre	23%
Noveno semestre	20%

Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

La necesidad de informarse sobre **las normas y reglamentos de la ECC** ha sido manifestada por 58 alumnos, que conforman el 39% del objeto de estudio, cuya relación porcentual con respecto a este total es de 33 para el primer semestre, 17 para el tercero, 26 para el quinto, 10 para el séptimo y 14 para el noveno; valores que son representativos para manejar información de utilidad para el transcurso completo de la carrera comunicacional.

Estos requerimientos en el área académica se consolidan en la siguiente gráfica:

Necesidades Informativas de los Estudiantes



Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

En el área administrativa el trabajo de campo arrojó los siguientes datos como necesidades informativas de los estudiantes:

Ante el supuesto que los alumnos de reingreso, ya han completado este trámite y que es de suponerse ya lo conocen, el presente estudio descubrió que el 36% de la muestra, es decir 53 alumnos, requieren información acerca de la **reinscripción**, de la forma siguiente:

Primer semestre	28%
Tercer semestre	27%
Quinto semestre	27%
Séptimo semestre	9%
Noveno semestre	9%

Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

En lo relacionado a **cierre de pènsum** 53 encuestados requieren información, lo que constituye a un 39% de la muestra, cuya representación se encuentra en su mayor expresión en quienes cursan el último año de la carrera técnica con un 40% del valor a esta respuesta, 21% para cada uno de los grupos de estudiantes de licenciatura y 17% y 11%, respectivamente para primer y tercer semestres.

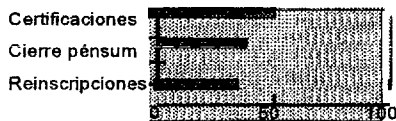
Expresaron 81 estudiantes que necesitan informarse sobre **certificaciones**, es decir, un 55%, que se dividen en:

Primer semestre	20%
Tercer semestre	30%
Quinto semestre	25%
Séptimo semestre	10%
Noveno semestre	15%

Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

A continuación se presenta la síntesis de los resultados de la necesidad de información de los estudiantes a nivel administrativo.

Necesidad Informativa de los Estudiantes a Nivel Administrativo



Relación muestral

Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

En relación a pagos, se manifestaron de la siguiente manera:

El 40%, es decir 59 estudiantes, manifestó su necesidad de informarse en relación a **matrículas**, con la siguiente integración. Del noveno semestre, un 12%; del séptimo, un 19%; del quinto, un 41%; del tercero un 10% y del primero un 19%.

En lo que respecta a **solvencias** el 44% de los encuestados, representado por 65 estudiantes, expresa su requerimiento de información. Dato que se constituye así:

Primer semestre	20%
Tercer semestre	18%
Quinto semestre	31%
Séptimo semestre	17%
Noveno semestre	14%

Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

Son 69 de 148 estudiantes quienes no saben con certeza **en donde efectuar sus pagos**, valor que indica un 47% de la población que no tiene el conocimiento total o parcial de qué entidades son receptoras para los diferentes tipos de cancelaciones que debe realizar. Este valor está compuesto por un 20% en el primer semestre, 25% en el tercer semestre, 29% en el quinto, y 13% en el séptimo y noveno semestres cada uno.

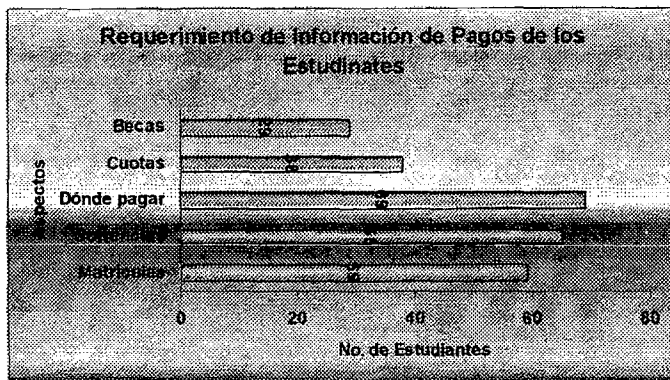
Las **cuotas** o montos por cancelar es desconocido por el 26% de la muestra, cuya manifestación por semestre es en el primero y tercero del 18% cada uno, en el quinto del 24%, en el séptimo 13% y en el noveno de 27%, que hace un total de 38 encuestados.

Con respecto a las **becas** requieren conocer información 29 estudiantes, valor que representa al 20 de la muestra y que está dividida así:

Primer semestre	24%
Tercer semestre	7%
Quinto semestre	31%
Séptimo semestre	28%
Noveno semestre	10%

Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

A continuación se presenta gráficamente los requerimientos de información relacionados con pagos de los estudiantes.



Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

Necesidades informativas de los Docentes

Los docentes requieren información para su desempeño como tales, es decir, que transmitan los contenidos educativos que permiten el efectivo aprendizaje de sus alumnos.

Para ello necesitan estar al tanto de los procesos administrativos y académicos que rigen a la unidad académica.

De 15 docentes entrevistados, ocho, es decir, el 53% consideran que se tiene necesidad informativa tanto en el área administrativa como académica. Tres de ellos indican que se requiere en el área administrativa y 2 en el área académica, lo que suman un 20% y 13.5% respectivamente. El restante 13.5% considera que no hay necesidad alguna de información.

Entre los catedráticos que afirmaron la necesidad informativa, manifestaron lo que sigue en relación a qué aspectos se requiere cubrir:

- Calendarización de las actividades académicas.
- Actualización de los cambios.

- Anticipación de las modificaciones.
- Fuentes certeras de información.
- Comunicación directa de sus jefes superiores y autoridades.
- Intercomunicación apropiada con sus compañeros.
- Talleres de relaciones humanas.
- Talleres de capacitación profesional.
- Políticas adecuadas del manejo de la comunicación interna y externa de la Escuela.
- Una fuente generadora e integradora de la información para la Escuela.
- Material de apoyo tanto a la docencia como al estudiantado, como bibliografía, internet, teleconferencia.

Necesidades Informativas del Personal Administrativo

El personal administrativo tiene centralizados los trámites que, tanto estudiantes como docentes, deben realizar dentro de la Escuela, especialmente los relacionados con pagos y expedición de papelería oficial. Motivo por el cual a ellos recurren todos los sectores de esta unidad académica.

Para brindar un servicio eficiente, deben estar actualizados de las normas y políticas, tanto expresadas como las no expresadas formalmente, para poder desempeñar su labor con exactitud.

Tanto por la cercanía física como jerárquica, el personal administrativo se mantiene en contacto directo con las autoridades de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, quienes les dan a conocer acerca de las directrices que deben seguir en su desempeño cotidiano, por lo que sus requerimientos de información se relacionan con la comunicación general de esta unidad académica:

- Dar a conocer la información con antelación para que los estudiantes puedan hacer los trámites con tiempo.
- Crear una oficina especializada en informar y así tener más disponibilidad de tiempo para realizar las labores propias del puesto.
- Establecer a un profesional que se encargue de divulgar la información necesaria a los usuarios de los servicios.

Necesidades Informativas de las Autoridades de la ECC

En la entrevista realizada a las autoridades, es decir el Director y el Secretario General, quienes tienen a su cargo la dirección y organización de la Escuela, dieron a conocer sus inquietudes comunicacionales, las cuales son:

- Contratación de un relacionista público.
- Aprobación de la plaza por parte del Departamento de Personal.
- Ampliación del presupuesto de la ECC.
- Creación y aprobación de la plaza de Secretaría Adjunta.
- Definir un espacio en los medios.
- Delegar las funciones en relación a graduaciones y todos los aspectos protocolarios en general.
- Establecer la relación con las Secretarías de otras facultades.
- Fortalecer la relación con el estudiantado y el personal docente.

F. IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACION DE UN PLAN COMUNICACIONAL

Relevancia de un adecuado manejo comunicacional desde el punto de vista de los estudiantes

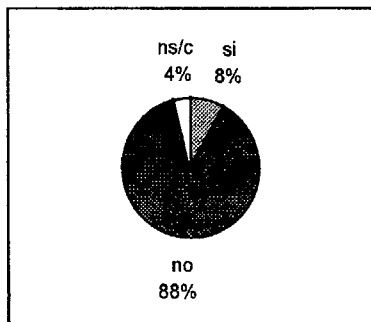
La investigación de campo también permitió realizar un muestreo cuantitativo en cuanto a los requerimientos informativos, teniendo los siguientes hallazgos:

El 98.6% de los estudiantes opinan que es necesario informarse de las actividades académicas que deben realizar, entre las más repetitivas, por las siguientes razones:

- Para poder realizarlas eficientemente.
- Establecer los procedimientos a seguir a lo largo de su carrera.
- Tener un mejor rendimiento y aprovechamiento académico.
- Formarse y prepararse mejor.
- Obtener más conocimientos.
- Optimizar el uso del tiempo.
- Tener una preparación anticipada a los acontecimientos.
- Conocer las diversas actividades para poder integrarse.
- Saber qué es lo que sucede en la Escuela para sentirse parte de ella.

El 1.4% restante no opinaron al respecto.

Al preguntárseles si creen que la Escuela proporciona la información adecuada para realizar sus actividades académicas, los resultados fueron los siguientes:



Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

De los 12 estudiantes que opinaron que la información proporcionada es adecuada, al preguntarles el por qué, nueve no respondieron, uno contestó *porque sí*, uno que lo explican todo y uno más que *los de la asociación informan*. Es decir, que el 92% de ellos no tuvieron bases que respaldaran su respuesta.

Los 130 alumnos que indicaron que la información proporcionada por la ECC no es adecuada, argumentaron lo siguiente, principalmente:

- La información es confusa.
- Me entero por amigos y compañeros de clase.
- Hay descontrol y desorden.
- No se coordinan para informar, unos dicen una cosa y otros, otra.
- Los avisos se hacen a última hora, en contra del tiempo.
- El personal no da buena atención al público.
- No existe comunicación de parte de los docentes ni de las autoridades hacia los estudiantes.
- No hay un medio para llevar la información a todos los estudiantes.
- Hay que preguntar en todos lados, lo mandan a uno de un lado a otro, no hay quien cumpla con la responsabilidad de informar certeramente.
- La información se conoce únicamente en la Escuela, no en el otro edificio (EFPEM).

En relación a los beneficios que se obtendrían de un manejo adecuado de la comunicación en la ECC, la muestra se expresó así:

- Mayor y mejor rendimiento.
- Desarrollo profesional y estudiantil.
- Evitar problemas de aprendizaje y preparación.
- Conocer el funcionamiento de la Escuela de Ciencias de la Comunicación y su integración.
- Integración a las diferentes opciones de participación para la superación personal.
- Menos pérdida de tiempo (suspensión de clases, vueltas innecesarias, trámites engorrosos y otros).
- Seguridad y facilidad al realizar los trámites certeramente.
- Conocer los beneficios y opciones.
- Participación y desenvolvimiento en las actividades.
- Tener bienestar y seguridad en el desempeño académico.
- Desempeñar adecuadamente su rol dentro de la escuela.

Relevancia de un adecuado manejo comunicacional desde el punto de vista de los docentes

Al cuestionar a los docentes si la comunicación en la escuela es adecuada, solamente uno de ellos contestó que sí es adecuada, representando al 7% de la muestra, dando como explicación que lo que se requiere siempre está y que sólo es cuestión de buscarlo. El restante 93% indicaron que no es adecuada por las siguientes razones:

- No puede ser adecuado.
- Estamos desinformados, hay que incrementarla (la comunicación).
- Hace falta crear una oficina específica de información.
- No tiene un proyecto de comunicación o información.
- No hay datos actualizados y son informaciones muy generales.
- No hay el medio adecuado y, según las autoridades, no existe un propuesto.
- Las cosas se saben aquí por rumores.
- Falta de decisión de las autoridades.
- Estamos mal en la comunicación de jerarquía, no se da.

Ante la interrogante ¿Afecta al campo de la docencia la falta de un manejo adecuado de la información interna?, las respuestas obtenidas fueron:

Si. ¿Por qué?

- Hay mucho descontrol y desinformación, es casi un caos.
- Hace más difícil el proceso de aprendizaje.

- Ha influido en la información interna entre docentes y autoridades.
- Ante la consulta de un estudiante no se tienen las repuestas correctas.
- Por los rumores se mal interpreta la información.
- La programación de actividades académicas.
- Cada cual maneja en sus propios niveles los programas, sin saber el origen (libro azul), por ejemplo.
- Falla en general.

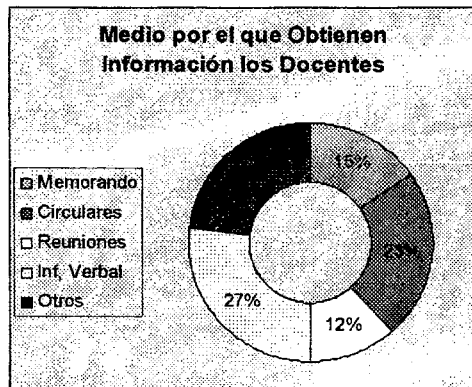
NO. ¿Por qué?

- ¿Por qué?
- Se busca la información.

En cuanto a la información que los docentes brindan a los estudiantes, especificaron los siguientes contenidos:

- Introdutoria, de cómo se relaciona el curso con la carrera.
- Base legal y administrativa de la universidad.
- Ético publicitario
- El porqué de la Escuela y de las gestiones como unidad facultativa.
- Reglamento, la forma de comunicación con los directores de área, bases para resolver sus problemas académicos.
- Actividades, áreas de estudio, función administrativa de las dependencias.
- Fundación y desarrollo de la Escuela.
- Derecho a comunicar y estar comunicado.
- Sobre cursos, prerrequisitos, exámenes privados y de curso, preparación al desempeño.

Los docentes externaron que obtienen información acerca de las actividades académicas, administrativas y extracurriculares de la Escuela, como sigue:



Fuente: Elaboración Propia
Agosto 2002

La anterior gráfica muestra que los docentes son informados, elementalmente, por medio verbal; siguiéndole en orden descendente, las circulares, luego las memoranda y por último las reuniones. En el rubro de otros especificaron los datos que a continuación se dan:

- Las autoridades no informan de nada.
- Talleres.
- Providencias, oficios
- Ninguna (2)

Al cuestionar a los docentes si la Escuela se ha preocupado por implementar un plan comunicacional que satisfaga las necesidades de sus usuarios, respondieron así: Si, un 6.7%. No el 93.3%.

En cuanto al razonamiento de su respuesta, el docente que dio respuesta afirmativa, indicó: Lo hace a través de las direcciones de área, de extensión, de EPS y de investigación.

El argumento de las respuestas negativas se fundamentó en:

- No les interesa la escuela, sino el bienestar personal.
- Falta de presupuesto, falta de voluntad.
- Desconozco.

- No se ha interesado ninguno de los integrantes de Paritaria a crear una solución de información que pueda facilitar la comunicación entre sus miembros (escuela).
- Por el escaso presupuesto no se ha convenido un área o equipo de trabajo o relaciones públicas de la Escuela.
- Por las políticas de una sola vía.
- Por la falta de comunicación en la Escuela de Ciencias de la Comunicación y por procesos políticos.
- Cada cual se ha dedicado por salir bien políticamente.
- Las autoridades no han querido.

Para los catedráticos la vía adecuada para realizar un plan comunicacional del manejo de la información interna de la Escuela es la que se da a continuación:

- Establecer las necesidades de información que tienen los integrantes.
- Dependiendo del público, podría ser por medio de la comisión de primer ingreso, profesores o directores de área, si es sobre el calendario de actividades.
- Lo deben hacer los especialistas en comunicación.
- Una oficina específica que distribuya la información.
- A través de la comisión de extensión se elabore un proyecto de comunicación interna y externa (departamento de relaciones públicas).
- Creando una dirección o departamento de información.
- Despolitizar la escuela, crear los órganos y medios de comunicación que conjuguen y que sean pertinentes a los de administración, docentes y estudiantes. Crear el interés necesario para que presten la colaboración y que lo elaboren según los medios. Que haya un encargado de relaciones públicas, no protocolo para atender a visitantes.
- Crear un departamento de relaciones públicas y que sea contratado personal que esté empapado de las actividades de control académico, administrativas y extracurriculares.
- Comunicarse entre sí, reuniones constantes pero constructivas.
- Realizar un diagnóstico del estado actual del proceso comunicacional y después hacer las recomendaciones.

Este grupo se promulgó como sigue respecto a la estrategia que se requiere para que la comunicación interna tenga una función integradora.

- Que esté disponible, objetiva, verificable, veraz y continua.
- Se entregue cuando se necesita, podría ser un departamento de información.
- Depende del análisis de comunicación.
- No sabe

- Con todos los medios que tengan. Comunicación directa con las jerarquías y que se conviertan en canales de información para todos los docentes, propiciando una retroalimentación y no sólo transmisión de información para que sea un proceso comunicacional real, que enriquezca.
- Dinámica, veraz, actualizada, que informe en el momento oportuno.
- Elaborar buenos proyectos con gente capaz en el desempeño de las actividades que proponga.
- Una mejor coordinación por los partidos políticos que existen en la Escuela de Ciencias de la Comunicación.
- Que haya una matriz que genere toda la información, tanto de dirección académica como de cualquier tipo.
- Depende del diagnóstico.

Relevancia de un adecuado manejo comunicacional desde el punto de vista del personal administrativo

Al plantearles la pregunta que si consideran que en la escuela existe un sistema informativo adecuado, respondieron negativamente. El por qué de estas respuestas se presenta aquí:

- Falta de personal.
- Considera que es la última en enterarse de los asuntos que le conciernen a la unidad académica.
- Falta de comunicación.
- Falta de recursos.

La mayoría de los entrevistados convienen que la falta de comunicación les afecta en el desempeño de sus actividades, presentando las siguientes razones:

- La mala información altera todo.
- No se puede transmitir adecuadamente, se tergiversa.
- No se puede transmitir.
- Al no haber información no se coordinan las actividades.

BIBLIOTECA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION

Relevancia de un adecuado manejo comunicacional desde el punto de vista de las autoridades

Relevantemente, las actuales autoridades de la escuela transmiten un mensaje profesional, de accesibilidad, con mucha disponibilidad para escuchar y hacerse cargo para la resolución de todo tipo de situaciones, en las que se les requiera por alumnos, docentes y personal administrativo.

Consideran que se satisfacen muchas de las necesidades de información y comunicación a través de los mandos medios que conforman las diferentes comisiones, tales como las de área, técnica, de tesis y de extensión.

De acuerdo a las entrevistas, dada una de estas áreas realiza sus propias actividades de comunicación e información de acuerdo al cronograma a cumplir de su desempeño. Estos esfuerzos han sido satisfactorios ya que han cumplido con su misión momentánea.

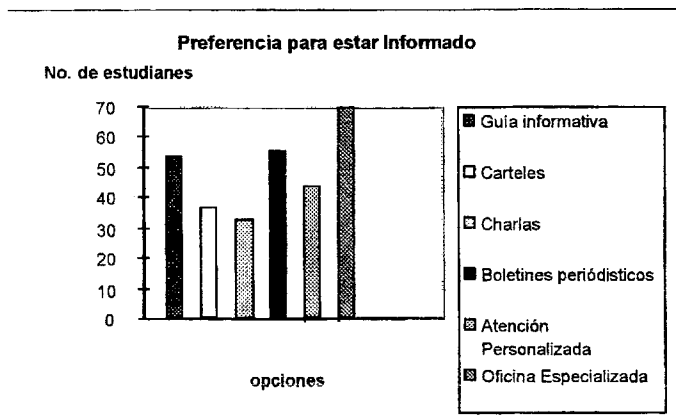
Las responsabilidades de estas personas son numerosas y muy diversas, por lo que cuentan con poco tiempo para solventar todo lo que acontece dentro de la unidad académica, delegando funciones en los mandos medios, quienes debieran de realizarlas eficazmente.

G. MEDIOS PARA OBTENER INFORMACION

Estudiantil

Los estudiantes expresaron la manera idónea de cómo deben recibir la información requerida por dos solicitudes distintas, la primera fue una pregunta abierta para que expresaran sus ideas y la segunda para que eligieran opciones.

De la elección de opciones, los resultados son:



Fuente: Elaboración propia
Agosto 2002

En tanto a la manifestación de la manera en que se necesita recibir la información, relativo a los medios, los datos prevalecientes son:

- Personas profesionales, especializadas para este fin.
- Por medio de los docentes.
- Por escrito.
- Por correo electrónico.
- Verbalmente.
- Periódico.
- Circuito cerrado de radio.
- Folletos cada cierto período.
- Carteles en lugares visibles y en las aulas.
- En un lugar específico para ello.
- Volantes.

Acerca de la forma o manera, propiamente dicha, los estudiantes se manifestaron en relación a las deficiencias con las que actualmente se enfrentan y desean se solucione, éstas son:

- De fuentes fidedignas, totalmente empapadas del asunto.
- De manera sencilla.
- Emitida con antelación.
- De manera práctica y precisa.
- Educada y amablemente.
- Que sea transferida a todos.
- De manera específica para cada situación.

Personal Docente

La opinión de los docentes se encuentra dividida en proporción a la profesión de cada uno de ellos. Por un lado los comunicadores están preocupados y anuentes a participar en la solución de los problemas comunicacionales que afectan a la escuela.

Por el otro, quienes poseen otro tipo de profesiones, aunque reconozcan la situación y cada uno de ellos tenga más de diez años de laborar en esta unidad académica, se desvinculan de ella en su totalidad, argumentando que no es su especialidad y que no les concierne opinar al respecto.

Los no comunicadores se externaron con respecto a cuál es la vía adecuada para realizar un plan comunicacional del manejo de la información interna de la Escuela, con:

- Depende del público, pero se podría trabajar por medio de la comisión de primer ingreso.
- Se debe realizar un diagnóstico del estado actual, del proceso de comunicación y después hacer las recomendaciones.
- Lo deben resolver los especialistas en comunicación.
- Establecer las necesidades de información que tienen los integrantes.

La participación de los comunicadores es:

- A nivel de comunicación circular, comunicación participativa para que todos los sectores involucrados le den solución a los problemas.
- Una oficina específica que distribuya la información.
- Que a través de la comisión de extensión se elabore un proyecto de comunicación interna y externa (departamento de relaciones públicas).
- Creando una dirección o departamento de información.
- Creando un centro de relaciones públicas que esté controlado por el estudiantado, catedráticos y todos los interesados.
- Comunicarse entre sí, reuniones constantes y constructivas.

- Despolitizar la escuela, crear los órganos y medios de comunicación que conjuguen entre sí y que sean pertinentes a la administración, docentes y estudiantes. Crear entes que presten la colaboración, que elaboren, den seguimiento a los medios y funja como encargado de relaciones públicas.
- Crear un departamento de relaciones públicas y sea contratado personal que se empape de las actividades de control académico, administrativo y actividades extracurriculares.
- Elaborar un boletín informativo, afiches y tener una persona encargada.

Personal Administrativo

Este sector considera que las mejores opciones para implementar un plan comunicacional son:

- Memorando.
- Correo electrónico.
- Escrita, carteles.
- Boletines informativos.
- Radio de circuito cerrado.
- Oficina especializada en atención al público.
- Circulares.
- Centralizar la información por medio de un profesional.
- Integrar una comisión para el efecto.
- Tecnificar la Escuela.

Autoridades

Pese a las limitantes administrativas y organizacionales, el Secretario General de la Escuela tiene claro que se debe implementar una comunicación participativa de base directiva.

H. DIFICULTADES Y LIMITANTES DE LA IMPLEMENTACION

A continuación se presenta la perspectiva de cada uno de los segmentos que se involucran en el proceso comunicacional en relación a las dificultades y limitantes que podría tener la implementación del plan.

Estudiantes

Se ratifica que los alumnos desconocen la organización, funcionamiento y procedimientos que rigen a la Escuela ya que al preguntarles ¿Qué dificultades crees que tenga la implementación de un manejo adecuado de la comunicación en la ECC? el 58% de ellos o no respondieron o no sabían, un 23% indicó que ninguna y el restante 19% presentaron las respuestas que se dan a continuación:

- Dependiendo del caso.
- Presupuesto / económicas (12).
- Falta de interés y voluntad.
- La oposición de los compañeros.
- La cantidad de estudiantes.
- Aquí se está bastante atrasado.
- Tiempo.
- No se maneja la información adecuada.
- La asociación de estudiantes.
- Influencias políticas y de poder (6).
- Que el personal no tenga la disposición (4).

Docentes

Este sector se expresó respecto a las limitantes, con los comentarios que se transcriben a continuación:

- Ninguno.
- Financiero, el costo.
- Presupuesto.
- Todo es cuestión de voluntad.
- No se mantienen relaciones humanas positivas.
- Los aspectos políticos, fraccionamiento por la desunión.
- No hay recursos, y los pocos que hay no se aplican.
- Falta de conciencia de algunas personas.
- Poca unificación de quienes conforman la institución: docentes, estudiantes, personal administrativo y autoridades.
- Abuso de poder.

Personal Administrativo

El 66% de los entrevistados expresaron que no consideran que tenga limitantes, pero la diferencia del 34% ven como una limitación el presupuesto.

Autoridades

Como conocedores de su campo de desarrollo, puntualizaron tres aspectos que engloban todas las demás razones aportadas por los otros segmentos.

- Técnico.
- Económico.
- Metodológico.

Capítulo VIII

**DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
DE LA USAC**

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACION
BIBLIOTECA

Capítulo VIII

DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN DE LA USAC

Como se ha enfocado en el capítulo III, el diagnóstico consiste en realizar un estudio de los hechos que se presentan en la situación problema, en base a la recolección de información, la investigación de campo, a las observaciones y al análisis correspondiente de los hallazgos.

Toda organización debe adecuar y modernizar su aparato estructural y funcional para enfrentar y estar acorde con la evolución, especialmente en el campo de la comunicación. Como resultado se debe adaptar la mentalidad y acciones a los cambios que se le presentan, enfrentar como un reto, encontrar soluciones a los problemas particulares y generales en cualquier momento.

Con base a la investigación y análisis de la información, de las necesidades comunicacionales de los diferentes sectores que conforman la Escuela de Ciencias de la Comunicación, la fuente por la que reciben la información, requerimientos de información, relevancia de la comunicación, la forma en que se requiere la información y las limitantes que desde su punto de vista tiene un proyecto comunicacional; a continuación se presentan los elementos que conforman el resultado del estudio.

- Las comunicaciones formales y oficiales de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala son complementarias, monolíticas, emergentes, horizontales y verticales, en cuyo proceso se identifican interferencias, que impiden se complete el mismo.
- Las comunicaciones informales son complementarias, simétricas, participativas, horizontales, circulares y la mayoría de ellas están segmentadas por prejuicios de diferente índole.

- El proceso comunicacional está interferido por barreras físicas en la saturación de mensajes de las carteleras, numerosa cantidad de estudiantes, bajo volumen del amplificador de sonido, y un ambiente ruidoso.
- En el rango de las barreras psicológicas se encuentran prejuicios personales, prejuicios políticos, prejuicios grupales, rumores, individualismo, apatía, mal humor, agresividad, rivalidad y falta de valores y de respeto.
- Las dificultades fisiológicas que inciden en el proceso son el timbre, volumen de voz y seseos.
- Los estudiantes tienen necesidades comunicacionales e informativas acerca de las actividades para llevar a cabo su desempeño académico, para que ésta llegue a ellos con antelación, de forma veraz y por medio de una atención profesional, cortés y amable.
- El sector estudiantil necesita información académica, en orden de prioridad, de pênsum, requisitos para ejercicio profesional supervisado, requisitos para elaborar tesis, prerrequisitos de cursos, requisitos para examen privado, reglamento general de la Escuela, integración de zonas, cursos de vacaciones, horarios y trámites para cambio de carrera.
- En el ámbito administrativo, los estudiantes requieren información de certificados de cursos, cierre de pênsum y reinscripciones.
- Con relación a pagos la necesidad se enfoca a dónde realizar los pagos, solvencias, pago de matrículas, cuotas y becas, en ese orden, para los alumnos.
- Los docentes requieren un proceso comunicacional completo, en donde se permita su participación activa, además de una información certera, en tiempo y personalizada para realizar eficientemente su labor de transmisión de conocimientos a sus alumnos, así como, de su desarrollo profesional.
- El personal administrativo necesita que haya entes informativos especializados para esta función y así dedicarse al desempeño de sus labores.
- Las autoridades, docentes y personal administrativo de la Escuela de Ciencias de la Comunicación necesitan la implementación de una plaza y el respectivo presupuesto para delegar en ella las atribuciones divulgativas, informativas y comunicacionales de la institución.
- La unidad académica no cuenta con la infraestructura ni con los recursos para implementar el puesto de relaciones públicas.

- No existe información y coordinación entre el personal a todo nivel, entre los integrantes de las diferentes áreas de desempeño y entre áreas de trabajo.
- La unidad académica no cuenta con un plan comunicacional general por lo que cada área hace esfuerzos aislados para dar a conocer los mensajes pertinentes.
- Los esfuerzos comunicacionales de manera aislada infieren en que se desconozca al grupo objetivo, que no se utilicen los medios adecuados para su difusión y no se cumpla a totalidad con la función informativa.
- Falta integración como entidad para comunicar sus mensajes.
- Los mensajes no integrados provocan que se distorsione la imagen de la Escuela ante su público interno, tal como lo son los estudiantes, docentes y personal administrativo.

Capítulo IX

PROPUESTA DEL PLAN COMUNICACIONAL

Capítulo IX

PROPUESTA DEL PLAN COMUNICACIONAL

En base al estudio realizado y al análisis que éste condujo se presenta la propuesta de solución a la situación comunicacional que actualmente afronta la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Como toda implementación, la presente propuesta es un ente de cambio que requiere de la superación de diversas limitantes, por lo que se proyecta a un mediano plazo (6 a 12 meses). Requiere de un esfuerzo tenaz y la unificación de todos los segmentos que conforman a la escuela: Autoridades de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la asociación de estudiantes, docentes, personal administrativo y estudiantes en general.

La base en que se fundamenta pretende una plataforma organizacional para su implementación.

PLATAFORMA

Recursos

Humanos

Estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

Docentes de la unidad académica

Autoridades universitarias

Personal administrativo

Institucionales

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

Materiales

Computadoras

Impresora

Tinta para impresora

Reproducciones

Fotocopias

Hojas de papel tamaño carta

Disquetes

Fólderes, ganchos

Bolígrafos y otros

Escritorio

Silla

Útiles de oficina

Actividades a Realizar

- Fortalecer la comisión de desarrollo comunicacional con la participación de estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades.
- Delegar responsabilidades concretas dentro de sus miembros.
- Asignar tareas específicas y plazos para su ejecución.
- Informar a los sectores involucrados acerca del plan a llevar a cabo, por medio escrito y a través de una reunión explicativa.
- Establecer con antelación de dos meses las actividades a realizar en cada una de las áreas: Académicas, tesis, extensión, control académico, tesorería y demás.
- Realizar un cronograma de actividades mensual y semestral por área.

- Especificar en forma detallada y por escrito, los pasos a seguir para realizar los trámites que los alumnos deben llevar a cabo para cada uno de los casos.
- Diseñar los bifolios informativos de manera estandarizada y que identifique a la escuela y con un distintivo por área de ejecución.
- Levantar los textos pertinentes a cada caso.
- Aprobación de los bifolios.
- Impresión de los bifolios.
- Determinar el área de atención al público.
- Acondicionamiento del mobiliario a utilizar.
- Establecer los útiles requeridos.
- Agenciarse de los útiles.
- Organizar y clasificar el material a distribuir.

PARTICIPACION INTEGRADORA

De acuerdo al análisis realizado, la mejor opción en cuanto a satisfacer las diversas necesidades comunicacionales e informativas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación es la de implementar, a través de la comisión, la asignación de un responsable de la transmisión de mensajes a los diferentes públicos.

Como una medida integradora y con posibilidades de implementarla a mediano plazo, se ha determinado un mecanismo para satisfacer las diversas necesidades comunicacionales e informativas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. Este plan consiste en que estudiantes por graduarse, tanto de las carreras técnicas como de licenciatura, en su ejercicio profesional supervisado (EPS) o bien en su práctica docente, funjan como facilitadores de la Información y Comunicación de la unidad académica.

El grupo de estudiantes serán designados y supervisados por el coordinador de EPS, y fungirá durante el período que dure su preparación y práctica supervisada.

Todas las actividades y tareas que se requieran para la implementación del proyecto serán realizadas como parte del ejercicio profesional supervisado, por lo que se evaluará su desarrollo, desempeño, efectividad y eficiencia en las tareas asignadas.

Se coordinará con la Comisión de Extensión la elaboración de artes, pruebas e impresión de los distintos materiales a ser reproducidos.

Los estudiantes organizados como grupo de trabajo tendrán la responsabilidad de llevar a cabo, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Divulgar los acuerdos y resoluciones emitidos por Consejo Directivo a sus diferentes públicos.
- Establecer comunicación y relación directa con las autoridades de la escuela.
- Atender los asuntos protocolarios de la unidad académica.
- Realizar reuniones informativas, periódicamente con el personal administrativo y docente.
- Coordinar con los directores de comisión, el montaje de talleres motivacionales, de relaciones humanas, relaciones públicas, de actualización y otros.
- Mantener un contacto periódico con el alumnado, realizando visitas y entregando la información correspondiente.
- Atender los requerimientos informativos de los diferentes sectores.
- Entablar relaciones con los medios de comunicación.
- Proyectar la imagen de la ECC a sus públicos internos.

Requerimientos

Para llevar a cabo este plan es necesario recurrir a los siguientes procedimientos:

- Presentación del diagnóstico a los directores de EPS y de Tesis
- Tramitar la aprobación del plan por parte de las autoridades
- Establecer los procedimientos de control
- Determinar los períodos de desempeño de los estudiantes

- Asignar al estudiante o estudiantes a realizar esta labor
- Realizar la inducción correspondiente
- Llevar a cabo la implementación del plan
- Evaluar periódica y constantemente su desarrollo

Financiamiento

Debido a las limitantes de presupuesto que actualmente tiene la Escuela de Ciencias de la Comunicación, no permite realizar inversiones económicas en todo tipo de recursos, tanto humanos, materiales y financieros, por lo que la implementación del proyecto debe realizarse bajo el concepto de autofinanciamiento.

El autofinanciamiento se entenderá como la capacidad de cubrir sus propios costos, sin requerimiento de aportes por parte de algún rubro presupuestado para las diversas actividades de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC).

La capacidad de implementación de la propuesta, está estrechamente ligada con las siguientes actividades:

- Se hará uso de las instalaciones de la Escuela para realizar las distintas actividades.
- Se utilizará el mobiliario y equipo existente que están en uso de la institución, por los diferentes miembros del personal.
- Los estudiantes participantes en el proyecto llevarán a cabo todas y cada una de las actividades concernientes al proyecto como parte de su ejercicio profesional supervisado, sin devengar salario u otra remuneración dineraria.
- Los materiales los reproducirán a través de la colaboración de la Comisión de Extensión, quien deberá llevar una cuenta corriente de los cargos incurridos por trabajos realizados para tal fin, así como de los abonos que se efectúen.
- Cada uno de los estudiantes que requieran información deberán cancelar el monto que cubra el valor de su reproducción, que a su vez se utilizará para cancelar a la Comisión de Extensión.
- Se llevará un control de inventario de los materiales a distribuir con el fin de conocer el movimiento de cada uno de ellos y la demanda que tienen, para que permita abastecimientos en tiempo. Por otro lado permitirá realizar liquidaciones monetarias sobre la cantidad de documentos entregados a los diversos públicos.

Beneficios

Entre los beneficios más contundentes que se obtendrían al llevar a cabo este plan se tienen:

- Solventar con mayor inmediatez una situación actual.
- Mejor desempeño del personal administrativo al poder dedicarse de lleno a sus atribuciones y, por lo tanto, mayor eficacia en los resultados.
- Mejores relaciones interpersonales entre el personal docente.
- Mejor atención al público interno de la unidad académica, con información personalizada, exacta y con anticipación suficiente para el manejo de la planificación personal.
- Mejor aprovechamiento del recurso tiempo de las autoridades de la ECC para utilizarlo en cuestiones de mayor trascendencia e importancia para el desarrollo de sus actividades.
- Reforzamientos de los sentimientos de pertenencia, estima y motivación en el personal en general.
- Mejor atención al público interno de la unidad académica, con información personalizada, exacta, y con anticipación suficiente para el manejo de la planificación personal.
- Proyección de una imagen eficaz ante el público interno.

Desventajas

- Períodos intermitentes de atención al público, por los procesos formativos y académicos de los planes de EPS.
- Horarios limitados de atención por la disponibilidad de tiempo de los estudiantes.
- Cambio constante del equipo de estudiantes delegados.
- Disminución en el manejo de confidencialidad de la información.

CONCLUSIONES

1. Se establece que las estructuras de comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC) de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC) no son las adecuadas para completar el proceso comunicacional, por lo tanto, su funcionalidad no es válida.
2. Los procedimientos de comunicación interna se dan a través de las estructuras formales y oficiales de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC de manera complementaria, monolítica, emergente, horizontal y vertical, en cuyo proceso se identifican interferencias, que impiden se complete el mismo.
3. Las comunicaciones informales son complementarias, simétricas, participativas, horizontales y circulares y la mayoría de ellas están segmentadas por prejuicios de diferente índole.
4. Los estudiantes requieren información referente pénsum de estudios, requisitos para el ejercicio profesional supervisado, requisitos de graduación, prerrequisitos de los cursos, a las zonas de los cursos, requisitos para tesis, pago de matrículas, lugares para realizar los pagos, reglamento de evaluación, exámenes privados y curso de vacaciones, entre los más relevantes.
5. Los docentes tienen necesidad informativa acerca de calendarización de las actividades académicas, actualización de los cambios y fuentes certeras de información.
6. A nivel administrativo solicitan información con suficiente anticipación, delegar la función informativa y centralizar la información general de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.
7. Las autoridades de la Escuela necesitan un relacionista público, ampliación del presupuesto, definir un espacio en los medios, fortalecer la relación con el estudiantado, con los docentes y tener interrelación con otras unidades académicas.
8. La unidad académica carece de infraestructura y recursos para dar viabilidad a la solución idónea a esta problemática, lo que significa, que no cuenta con el apoyo administrativo y burocrático por parte de las autoridades universitarias para efectuar cambios estructurales.
9. Es de carácter inminente la implementación de un plan comunicacional para la Escuela de Ciencias de la Comunicación por lo que se ha creado una plataforma funcional para la implementación correspondiente.
10. Como planteamiento se propone implementar y fortalecer una Comisión de Desarrollo Comunicacional en la Escuela, que se basa en la participación de los diferentes sectores involucrados: Alumnos, docentes, personal administrativo y autoridades. Esta comisión es la coordinadora de las funciones comunicativas, informativas y de divulgación; acción que beneficia en el desempeño de sus labores y actividades académicas a todos los sectores que en la actualidad se afectan.

RECOMENDACIONES

1. Implementar y fortalecer la Comisión de Desarrollo Comunicacional de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
2. Modificar las estructuras de comunicación, especialmente aquellas que se dan en forma simétrica, monolítica y vertical.
3. Mejorar las condiciones comunicacionales del personal a través de talleres de relaciones humanas, de desarrollo personal y de capacitación.
4. Satisfacer las necesidades comunicacionales de los diferentes sectores que integran la unidad académica.
5. Implementar el plan comunicacional basado en integrar a los diferentes sectores involucrados en el proceso.

BIBLIOGRAFIA

- AVELLANEDA OJEDA, Carmenza
DICCIONARIO BILINGÜE DE TERMINOS FINANCIEROS. McGrqw-Hill.
Colombia. 1996
- BAENA PAZ, Guillermina
MANUAL PARA ELABORAR TRABAJOS DE INVESTIGACION DOCUMENTAL,
Guatemala, USAC. 1983
- BERLO, David
EL PROCESO DE LA COMUNICACION, Editorial Ateneo, Argentina. 1975
- CAÑIBANO CALVO, Leandro
AUTOFINANCIACION Y TESORERIA EN LA EMPRESA. Ediciones Pirámide.
Madrid. 1983
- CHÁVEZ ZEPEDA, Juan José
ELABORACION DE PROYECTOS DE INVESTIGACION. Guatemala, Primera
Reimpresión. 1995
- CONREUSAC
INFORME DEL PROCESO DE REFORMA UNIVERSITARIA, Guatemala,
USAC.1996
- DIAZ BORDENAVE, Juan y Horacio Martins de Carvalho
PLANIFICACION Y COMUNICACION. Ciespal, Colección Intiyan, Editorial Don
Bosco. Ecuador. 1978
- ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
GUIA PARA ELABORAR TESIS, Guatemala, USAC. 1988
- ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
NORMAS GENERALES PARA ELABORACIÓN DE TESIS, Y EXAMEN FINAL DE
GRADUACION. USAC. Guatemala. 1991
- ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
REGLAMENTO GENERAL, USAC. (sin fecha)
- ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACION, USAC. Guatemala 15 de enero de
1996

- FAURE, Edgar
APRENDER A SER: LA EDUCACION DEL FUTURO. Alianza Editorial. Madrid.
1983
- FOLLIET, Joseph.
LA INFORMACION DE HOY Y EL DERECHO LA INFORMACION. Editorial Sal
Terraes, Colección Nuevo Mundo. Santander. 1972
- HANCOCK, Alan
PLANIFICACION DE LA COMUNICACION PARA EL DESARROLLO. UNESCO –
CIESPAL. Editora Andina, Ecuador. 1981
- INTERIANO, Carlos
SEMIOLOGIA Y COMUNICACION. Ediciones Paz, Guatemala. 1995
- LEMUS, Luis Arturo
PEDAGOGIA 2. TEMAS FUNDAMENTALES. Editorial Piedra Santa, Guatemala.
1988
- LEVIN, Richard & David S. Rubin
ESTADISTICA SOCIAL. 6ª Edición Prentice Hall Hispanoamér, México. 1996
- LIMA CASTILLO, Ana Karina
DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION TECNICAS
ADMINISTRATIVAS DE LOS ESTUDIANTES DE LA E.C.C.,USAC, Guatemala.
2000
- MARTINEZ BENGARDINO, Ciro
ESTADISTICA COMERCIAL. MEJORES RECURSOS HUMANOS EN LA
EMPRESA. Editorial Norma. Colombia. 1998
- MENDIETA ALATORRE, Ángeles
METODOS DE INVESTIGACION Y MANUAL ACADEMICO. 13 Edición, Editorial
Porrúa. México. 1979
- MIDDLETON, John
ENFOQUES SOBRE LA PLANIFICACION DE LA COMUNICACION. 1981
- ROJAS SORIANO, Raúl
METODOS PARA LA INVESTIGACION SOCIAL
- ROW, Kenneth L.
LA COMUNICACIÓN EN MERCADOTECNIA. Mc Graw-Hill, 2ª edición,
Colombia.1990

ESCUELA CIENCIAS DE LA COMUNICACION
BIBLIOTECA

SANDOVAL GARCIA, Carlos

PLANIFICAR LA COMUNICACION: CONCEPTOS, HERRAMIENTAS, DESAFIOS.
Contribuciones No. Universidad de Costa Rica, Facultad de Ciencias Sociales.
Instituto de Investigación Social. Costa Rica. 1990

STEVENSON, William J.

BUSSINES STADISTICS PARA ADMINISTRACION Y ECONOMIA. Harper & -
Row Publisher Inc., USA. 1978

STEVENSON, William J.

ESTADISTICA PARA ADMINISTRACION Y ECONOMIA. Editorial Harla, México.
1981

USAC.

LEYES, ESTATUTOS, REGLAMENTOS Y OTRAS DISPOSICIONES LEGALES
DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUAEMALA. Editorial Universitaria,
Guatemala

USAC

REGISTROS ESTADISTICOS DEL ESTUDIANTADO. Departamento de Registro
Y Estadística. Guatemala. 1999

USAC

REGLAMENTO DE ELECCIONES, Modificación. USAC. Guatemala. 2002

VIDALES DELGADO, Ismael

TEORIA DE LA COMUNICACION. Editorial Limusa, México. 1995

VOYENNE, Bernard

LA INFORMACION DE HOY. Segunda edición, Editorial Mitre. Barcelona,
España. 1992

WEBSTER, Allen L

ESTADISTICA APLICAADA A LOS NEGOCIOS Y A LA SOCIEDAD. 3ª Edición, Mc
Graw Hill, Colombia. 2001

WESTON, J. Fred

FINANZAS EN ADMINISTRACIÓN. McGraw-Hill. México. 1994

ANEXOS

ANEXO A

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

ENCUESTA A ESTUDIANTES DE LA ECC

Solicito tu colaboración en responder las preguntas de esta encuesta, que es parte del trabajo de campo de la investigación de tesis titulada "Diagnóstico y Propuesta de la Comunicación Interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC".

Datos Generales

Edad _____ años. Género: F _____ M _____

Semestre: 1º _____ 3º _____ 5º _____ 7º _____ 9º _____

Carrera: Publicidad _____ Periodismo _____ Locución _____ Licenciatura _____

¿Con qué título de nivel medio ingresaste a la universidad? Bachillerato _____

Magisterio _____ Secretariado _____ P. Contador _____ P. Publicidad _____

Otro, especifique _____

¿Trabajas? Si _____ No _____

Si la respuesta anterior es afirmativa, Tiempo completo _____ o Medio tiempo _____

¿En qué rango están tus ingresos? Q 500.00 - Q 1,200.00 _____ Q 1,201.00 - Q2,000.00 _____

Q 2,001.00 - Q 3,500.00 _____ más de Q 3,500.00 _____

¿De dónde eres originario? capital _____ Otro, especifique _____

¿Con quien vives? familia _____ casa huéspedes _____ solo _____ amigos _____

Datos Informativos

1. ¿Hace cuánto tiempo estudias en la ECC? (años) 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____ más _____

2. ¿Por qué medio conociste las carreras que existen en la escuela? Selecciona una.

Orientación Vocacional _____ Periódico _____

ECC _____ Amigo _____

Otro, especifica _____

3. Generalmente, ¿Cómo obtienes información de las distintas actividades de la escuela?

Carteles _____ Folletos _____

Docentes _____

Compañeros _____

Autoridades de la ECC _____

Otro, especifica _____

4. ¿Sobre qué aspectos tienes necesidad de estar informado como estudiante de ECC?

Académicos: Carreras _____

Horarios _____

Integración de zonas _____

Distribución del pénsum _____

Pre-requisitos para cursos _____

Cambio de carrera _____

Plan a distancia _____

Curso de Vacaciones _____

Exámenes de recuperación _____

Exámenes privados _____

Requisitos para EPS _____

Requisitos para tesis _____

Reglamento de evaluación _____

Normas y Regl. de la ECC _____

Requisitos de graduación _____

Otro, especifica _____

Trámites administrativos

Reinscripción _____

Certificaciones _____

Cierre de pénsum _____

Otro, especifica _____

Pagos:

Matrículas _____

Cuotas por pagar _____

Solvencias _____

Otro, especifica _____

Lugares para efectuar los pagos _____ Becas _____

5. ¿Qué actividades extracurriculares sabes que puedes tener como estudiante de la ECC?

Talleres _____

Diplomados _____

Asociación de estudiantes _____

Grupos políticos _____

Otro, especifica _____

6. En tu opinión ¿Es necesario informarse de las actividades académicas que debes realizar? Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

7. ¿Crees que la Escuela proporciona la información adecuada para realizar tus actividades académicas? Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

¿Qué incidencia tiene en tu desempeño académico el actual manejo de la de comunicación en la ECC? _____

9. ¿De qué manera necesitas recibir la información requerida? _____

10. ¿Qué opción te parece la más adecuada para informarte?

Una guía informativa completa _____	Boletines periódicos _____
Carteles _____	Atención personalizada _____
Charlas informativas _____	Una oficina especializada _____

11. ¿Qué beneficios te proporcionarían un manejo adecuado de la comunicación de la ECC?

12. ¿Qué dificultades crees que tenga su implementación? _____

ANEXO B

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

ENCUESTA A DOCENTES DE LA ECC

Solicito su colaboración en responder las preguntas de esta encuesta, que es parte del trabajo de campo de la investigación de tesis titulada "Diagnóstico y Propuesta de la Comunicación Interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC".

Datos Generales

Edad _____ años.

Género: F _____ M _____

Profesión: Publicista _____ Periodista _____ Locutor _____ Comunicador Social _____

Otra, especifique _____

Datos Informativos

1. ¿Qué tiempo tiene de laborar para la ECC? _____ años

2. ¿En qué área se desempeña? Técnica _____ Comunicación _____

Filosófica - literaria _____ Socio - económica _____

3. ¿Cuántos cursos imparte? 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____

4. Desde el punto de vista de la docencia, ¿Qué necesidad informativa tiene la escuela?

Académica _____ Administrativa _____ Otro, especifique _____

5. En los cursos que usted imparte ¿Da a conocer alguna información general de la escuela a los estudiantes? Si _____ No _____ ¿Qué información? Especifique _____

6. ¿Por qué medio obtiene información acerca de las actividades académicas, administrativas y extracurriculares de la Escuela?

Memorando _____ Circulares _____ Reuniones _____

Información verbal _____ Otro, especifique _____

7. ¿Cuál es el origen de la información que recibe?

Autoridades de la Escuela _____

Jefe Inmediato superior _____

Docencia _____

Estudiantil _____

8. ¿Considera que en la Escuela existe un sistema informativo adecuado?

Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

9. ¿Afecta al campo de la docencia la falta de un manejo adecuado de la información interna?

Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

10. En su opinión, ¿La Escuela de Ciencias de la Comunicación se ha preocupado por implementar un plan comunicacional que satisfaga las necesidades de sus usuarios?

Si _____ No _____ ¿Por qué cree que ha sido así? _____

11. Para usted, ¿Cuál es la vía adecuada para realizar un plan comunicacional del manejo de la información interna de la Escuela? _____

12. ¿Qué estrategia se requiere para que la comunicación interna tenga una función integradora?

13. ¿A quién cree que le corresponda la responsabilidad de llevarlo a cabo?

Movimiento estudiantil _____

Propuesta de la docencia _____

Asociación de Estudiantes _____

Propuesta de las autoridades _____

Decisión del Consejo Superior Universitario _____

Otro, especifique _____

14. ¿Qué beneficios se obtendrían para la docencia? _____

15. ¿Qué limitantes considera que podría tener? _____

16. ¿Apoyaría usted la implementación de un plan comunicacional? Si _____ No _____

¿De qué manera? _____

ANEXO C

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación

ENCUESTA A PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ECC

Solicito su colaboración en responder las preguntas de esta encuesta, que es parte del trabajo de campo de la investigación de tesis titulada "Diagnóstico y Propuesta de la Comunicación Interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC".

Datos Generales

Edad _____ años. Género: F _____ M _____

Profesión: Secretaria _____ Contador _____ Bachiller _____ Maestro _____

Otra, especifique _____

Datos Informativos

1. ¿Qué tiempo tiene de laborar para la ECC? _____ años
 2. ¿En qué área administrativa se desempeña?
 3. ¿Cuántos años tiene de laborar en la Escuela? 1-2 _____ 3-5 _____ 6-10 _____ 11 ó mas _____
 4. Desde el punto de vista administrativo, ¿Qué necesidad informativa tiene la escuela?
Académica _____ Administrativa _____ Otro, especifique _____
 5. En el puesto que ocupa, ¿Da a conocer alguna información general de la escuela a los estudiantes? Si _____ No _____ ¿Qué información? Especifique _____
 6. ¿Qué tipo de información es la más solicitada por los estudiantes? _____

 7. ¿Qué información requieren los docentes? _____
- ¿Por qué medio obtiene información acerca de las actividades académicas, administrativas y extracurriculares de la Escuela?

Memorando _____ Circulares _____ Reuniones _____

Información verbal _____ Otro, especifique _____

9. ¿Cuál es el origen de la información que recibe?

Autoridades de la Escuela _____ Jefe Inmediato superior _____
Docencia _____ Estudiantil _____

10. ¿Considera que en la Escuela existe un sistema informativo adecuado?

Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

11. ¿Afecta el desempeño administrativo la falta de un manejo adecuado de la información interna?

Si _____ No _____ ¿Por qué? _____

En su opinión, ¿La Escuela de Ciencias de la Comunicación se ha preocupado por implementar un plan comunicacional que satisfaga las necesidades de sus usuarios?

Si _____ No _____ ¿Por qué cree que ha sido así? _____

14. Para usted, ¿Cuál es la vía adecuada para realizar un plan comunicacional del manejo de la información interna de la Escuela? _____

15. ¿Qué estrategia se requiere para que la comunicación interna tenga una función integradora? _____

16. ¿A quién cree que le corresponda la responsabilidad de llevarlo a cabo?

Movimiento estudiantil _____ Propuesta de la docencia _____
Asociación de Estudiantes _____ Propuesta de las autoridades _____
Decisión del Consejo Superior Universitario _____
Otro, especifique _____

17. ¿Qué beneficios se obtendrían para la administración? _____

18. ¿Qué limitantes considera que podría tener? _____

19. ¿Apoyaría usted la implementación de un plan comunicacional? Si _____ No _____

¿De qué manera? _____

ANEXO D

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Escuela de Ciencias de la Comunicación

GUIA PARA

ENTREVISTA A AUTORIDADES DE LA ECC

1. Cargo que desempeña en la ECC
2. ¿Cuánto tiempo tiene de desempeñarlo?
3. ¿Se relaciona su puesto con la divulgación informativa en las áreas de administración o académica de la escuela?
4. ¿De qué manera?
5. Desde el punto de vista de las Autoridades de la Escuela ¿Qué necesidades comunicativas existen en la ECC?
6. ¿Qué procedimientos se han implantado o promovido para satisfacer esta carencia dentro de la escuela?
7. En lo personal ¿Qué medidas ha tomado para coadyudar a solventar esta situación?
8. En orden de importancia, ¿Cuáles son las razones por las cuales la Escuela no cuenta con un plan comunicacional?
9. ¿Existen medidas aternas que hayan proyectado las autoridades de la ECC como ente directivo? ¿Cuáles?
10. ¿Cuál sería la metodología a utilizar para implementar un plan comunicacional dentro de esta unidad académica? Instancias a agotar.
11. ¿En qué plazo cree que se podría llevar a cabo este plan?
12. ¿Qué probabilidades tiene su realización?
13. ¿Cuáles son las limitantes?
14. ¿Cómo se pueden solventar estas situaciones limitantes?