

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PROGRAMA DE POSTGRADOS
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

PRIMERA COHORTE

**“ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL
ACADÉMICO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA”**

Licda. Irma Yolanda Marroquín García de Santizo

Noviembre de 2010

índice

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	ii
Capítulo I	
1. Situación actual de la comunicación en Guatemala	1
1.1. La comunicación organización en Guatemala	2
1.2. Definición de comunicación organizacional	5
1.3. Cooperando en pro del cambio de la comunicación organizacional	9
1.4. Comunicación organizacional que deteriora la relación humana	10
1.5. Barrera en el modo de ver, pensar, sentir y comunicar las cosas	10
1.6. Comunicación organizacional en beneficio de las relaciones humanas	12
1.7. Acciones estratégicas	12
1.7.1. Misión	13
1.7.2. Visión	14
1.8. Flujos de comunicación organizacional	14
1.9. Bases teóricas	16
1.10. Tesis de grado	17
1.11. Método funcionalista	22
1.12. Modelo de comunicación	22
1.13. Campos de aplicación de la comunicación	23
1.14. Comunicación	23
1.15. Comunicación interna	24
1.16. Comunicación organizacional	25
1.17. Estrategia	25

1.18. Modelo Teórico	29
1.19. Diagnóstico	29
1.20. Ubicación del problema con enfoque teórico determinado	31
1.21. Relación entre teoría, adopción y objeto de estudio	31
1.22. Adopción de una postura del investigador	32

CAPÍTULO II 34

2. Escuela de Ciencias de la Comunicación	34
2.1. Naturaleza	34
2.2. Síntesis histórica de la Escuela de Ciencias de la Comunicación	34
2.3. Objetivos generales de la Escuela de Ciencias de la Comunicación	36
2.4. Organización	36
2.5. Consejo Directivo	37
2.5.1. Funciones del Consejo Directivo	37
2.6. Director	38
2.6.1. Atribuciones del Director	38
2.7. Funciones del secretario	39
2.8. Coordinación Académica	40
2.9. Departamento de Control Académico	41

CAPÍTULO III 44

3. Diagnóstico comunicacional	44
3.1. Metodología	44
3.2. Objetivo General	45
3.3. Objetivos específicos	46
3.4. Diseño	46
3.5. Población	46

3.6. Muestra	46
3.7 Instrumentos o técnicas	47
3.7.1. Cuestionario	47
3.7.2. Observación	47
3.7.3. Grupos de discusión	47
3.7.4. Estadística	48
3.8. Principales hallazgos	48
3.9. Investigación de campo	51
3.10. Grupos de enfoque	51
3.11. Funciones del personal del Departamento de Control Académico	52
a. Asesor	52
b. Auxiliar II, responsable del Departamento de Control Académico	53
c. Auxiliar I, responsable de la carrera de Publicidad Profesional	55
d. Secretaria I, responsable de la carrera de Periodismo y Locución Profesional	56
3.12. Cuestionario a equipo de trabajo del Departamento de Control Académico de la ECC	58
3.13. Cuestionario a estudiantes	61
CAPÍTULO IV	65
Propuesta: Estrategia de Comunicación para el Departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación	65
Introducción	67
Estrategia de comunicación	71
¿Cómo vamos a llevar el plan por audiencia?	71
Plan de acción por audiencia	72
Cronograma	73

Indicadores por evaluación 75

Bibliografía 79

Apéndice 83

- a) Cuestionario a equipo de trabajo del departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación
- b) Cuestionario a estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación
- c) Propuesta : Manual de procedimientos
- d) Separador de lectura

RESUMEN

El presente informe contiene la sistematización de las actividades relacionadas con la Práctica Profesional Supervisada –PPS- , de la primera cohorte de la Maestría en Comunicación Organizacional, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La Práctica Profesional Supervisada se realizó en los meses de mayo a octubre de 2010, inició con un diagnóstico institucional donde se contó con la participación de una muestra de la población de estudiantes y equipo de trabajo del Departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. En el desarrollo de este proceso, la Maestrando compartió experiencias con ambos grupos.

Ambos grupos objetivos, manifestaron una actitud de colaboración y el interés para encontrar la ruta más viable en función de una comunicación organizacional, que conlleve a ambos entes al éxito de los procesos administrativos académicos

El objetivo planteado para las PPS, es fortalecer las capacidades de las instituciones públicas o privadas, en materia de comunicación organizacional de las mismas, Aunado a establecer, de forma participativa las necesidades institucionales de consolidar el trabajo de comunicación que permita fortalecer las políticas de comunicación organizacional a inmediato, mediano y largo plazo.

Producto del diagnóstico de comunicación realizado en el Departamento de Control Académico y trabajo de campo, se procedió a diseñar una estrategia de comunicación, que permitió la elaboración de un “Manual de funcionamiento” de este departamento, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El informe contiene reconstrucción y análisis del contexto en el que se realizó la práctica, los objetivos, la metodología, los resultados y su proceso de elaboración, el cual fue posible con el apoyo de las profesionales: Karina Estrada MSc, MSc Lilly Soto Vásquez, y MSc Dinna Lissette Estrada Moreira, quienes desde sus especialidades y objetivos de la Maestría en Comunicación Organizacional de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, guiaron este proceso, en la definición de la Práctica Profesional Supervisada.

Este informe se dividió por capítulos, como lo indica el normativo vigente de Postgrados de la Escuela de Ciencias de la Comunicación. El capítulo I, trata sobre la situación actual de la comunicación organizacional en Guatemala, el capítulo II, lleva a recorrer como surge la Escuela de Ciencias de la Comunicación –ECC-, su naturaleza, organización administrativa y un conocimiento sobre cómo operan las estrategias de comunicación del Departamento de Control Académico para comunicarse con la comunidad estudiantil de la ECC.

El capítulo III, aborda el diagnóstico comunicacional sobre las estrategias de comunicación de departamento de Control Académico, cuyo resultado, permitió dar vida a una estrategia de comunicación, concatenada con el producto titulado: “Manual de Funcionamiento del Departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación”, propuesta a consideración de las autoridades de la esta Unidad Académica.

INTRODUCCIÓN

Las estrategias de comunicación del departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC), de la Universidad de San Carlos de Guatemala” es un estudio elaborado con el objetivo de conocer las estrategias de comunicación que se emplean en dicho departamento, detectando si estas son eficientes o no, con el fin de poder desarrollar una estrategia idónea que mejore la vía de comunicación. La estrategia de comunicación que por definición contempla un horizonte temporal a medio y/o largo plazo- se emplea para unificar criterios, prioridades y valores en todas las manifestaciones de comunicación que surgen en las instituciones. Constituyendo la guía estándar para comparar las realizaciones de todo tipo en el área de comunicación, tanto internas como externas.

Para gestionar una estrategia de comunicación, como primer paso es importante conocer el nivel de comunicación que práctica el área, departamento, coordinación o la institución como tal para comunicarse con su grupo objetivo, para lo cual se debe evaluar las diferentes variables que en su conjunto conforman una estrategia de comunicación.

Con el establecimiento de una estrategia, se trata de garantizar el mantenimiento de una línea coherente en todas las manifestaciones de comunicación, en función de los objetivos; especialmente de aquellos elementos que contribuyen a la consecución del posicionamiento fijado.

Es por ello, que el diagnóstico comunicacional, ¿Cuáles son las estrategias de comunicación del Departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación para comunicarse con los estudiantes de la USAC?, plantea la situación actual y soluciones eficaces para lograr por medio de herramientas comunicacionales,

que los colaboradores de dicho departamento pongan en práctica y así tener una buena comunicación final entre los usuarios a lo largo de sus años de formación educativa.

Para poder desarrollar el diagnóstico comunicacional, se realizó una vivencia integral – mayo a julio, 2010- con el personal del Departamento de Control Académico de la ECC y estudiantes de dicha casa de estudios, haciendo uso de las técnicas de investigación y con el apoyo de encuestas y documentos internos de la ECC. La recolección de dicha información, proporcionaron la ruta de datos importantes para su elaboración, sumado al estudio profesional del desarrollo y funcionamiento de la comunicación.

Partiendo de las divisiones que hace la ciencia en cuanto a los métodos utilizados en la investigación, se empleó el método inductivo y deductivo de lo general a lo particular, se analizó las estrategias de comunicación que practica el Departamento de Control Académico con los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Para garantizar los resultados representativos útiles para el conocimiento de la realidad, se utilizó este método sustentado a partir de un hecho concreto, vivenciado por la investigadora en el proceso de profesora universitaria en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Se aplicó el enfoque funcionalista, que permite establecer cómo funcionan las estrategias de comunicación del Departamento de Control Académico Vs. estudiantes de la ECC, el enfoque descriptivo que aborda una situación reciente y describe las estrategias de comunicación que se registran dan en este departamento, que permitió

conocer la situación de la comunicación interna de ECC de la USAC, se estableció el conocimiento sobre sus características y sobre su magnitud, obteniendo de esta manera una visión más completa del problema.

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

El hecho de realizar un estudio descriptivo-diagnóstico de la realidad que se da en un momento y lugar determinado se requiere conocer el objeto de estudio, por lo que únicamente fueron planteados objetivos y no hipótesis.

La población objeto de estudio fueron los estudiantes y trabajadores de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Se tomó una muestra de diez estudiantes y cuatro trabajadores del Departamento de Control Académico, muestra estratificada a través del método estadístico de la raíz cuadrada.

Los instrumentos o técnicas fortalecimiento de la investigación fueron: el cuestionario, la observación, grupos de enfoque (Focus Grup), los datos obtenidos de la encuesta a los sujetos de la muestra, se tabularon para graficarlos y presentar los porcentajes respectivos, a través del método estadístico de la raíz cuadrada.

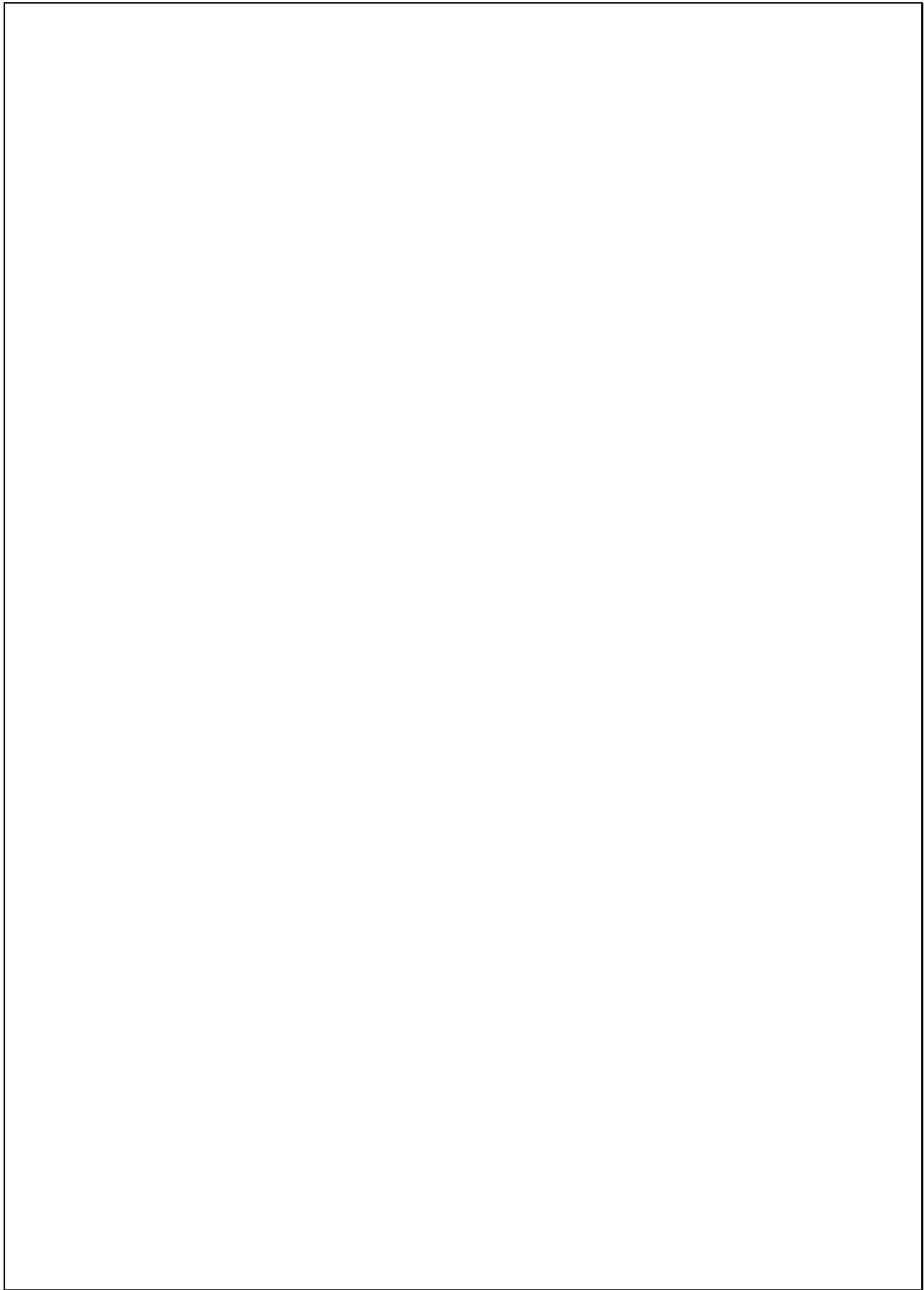
Este estudio ha permitido el análisis de los desiguales escenarios comunicacionales que de una u otra manera afectan el buen desarrollo de las gestiones administrativas académicas de la comunidad de ciencias de la comunicación y del personal del

Departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La investigación lleva a la reflexión de la importancia que tiene la comunicación organizacional como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio. Estos mensajes se intercambian en varios niveles y de diversas maneras, pueden transmitir a través de canales interpersonales o de medios de comunicación más o menos sofisticados, desde memoranda, circulares, boletines o revistas, carteleros de avisos y manuales, hasta computarizados, sonido ambiental, así como a través de los medios de comunicación masiva, para llegar a numerosos públicos.

Derivado del estudio realizado, se procedió a elaborar la Estrategia de Comunicación, producto de ésta, surge el nacimiento de un “Manual de Procedimientos del Departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación”, el cual será sometido a consideración de las autoridades superiores de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, para su análisis, evaluación, aprobación y divulgación.

La Maestranda.



CAPÍTULO I

1. “Situación actual de la comunicación organizacional en Guatemala”

Todo cambio propone un riesgo. En el mundo actual los cambios son vertiginosos y se debe estar preparado para ellos. En la sociedad de la comunicación, ésta constituye el eje de la interacción social de hoy. En esta interrelación por supuesto están incluidas las organizaciones, que a través de una estructura relativamente permanente de pautas, roles y relaciones que las personas realizan según determinadas formas sancionadas y unificadas tienen el propósito de satisfacer necesidades sociales básicas.

Los nuevos escenarios y las propuestas en el campo comunicacional son espacios de grandes dimensiones que en algunos países aún están por conocerse y explorarse.

Sólo la mera aplicación de la comunicación, fuera de los medios tradicionales pone de manifiesto una serie de limitaciones en cuanto a su conceptualización y las diversas formas en que ésta se puede trabajar. El proceso viene en forma descendente. Es decir, desde una inexistente visión integral de país que señala a Estado y gobiernos, hasta los diferentes gremios y grupos que conforman el tejido social. No debe verse sólo como una forma de desarrollo sino también como una manera de articular mensajes a niveles individuales y colectivos.

Existe una especie de aislamiento en la cual no se ha visualizado la necesidad de un cambio y una nueva propuesta a nivel nacional que tome en cuenta una visión integral de identidad por medio de las políticas de comunicación. Ha incidido la falta de identificación de los espacios en los cuales éstas políticas se

puedan poner en marcha y procuren articular los mensajes de diversas voluntades entre diferentes actores sociales. Otra limitante es la inexistencia de la relación de comunicación con la cultura y la democratización de la sociedad.

Estas concepciones sólo para ilustrar la ignorancia que ha prevalecido desde la cúspide hasta su base, en las cuales por supuesto están incluidas las organizaciones. No obstante, éstas quedaron fuera del marco por mucho tiempo y es hasta años recientes que inicia la preocupación por adaptarse a los cambios y nuevas tendencias de la era de la globalización.

1.1. La comunicación organizacional en Guatemala

Los estudios y la aplicación de la comunicación organizacional es un nuevo horizonte que se abre paso a paso, Guatemala en su experiencia aún resulta novísima, mientras que en otras naciones se trabaja décadas atrás.

Todavía resulta confuso delimitar los planteamientos subyacentes a las relaciones públicas y la comunicación organizacional, institucional o corporativa, en las cuales algunos encuentran diferencias y similitudes. Aún en los espacios académicos se descubre un encendido debate de cómo definir las y si pueden ser objeto de diferencias. Aunque esto indica una buena señal, al menos se discute la necesidad de enseñanza y aplicación.

Para el caso de los comunicadores sociales guatemaltecos graduados en las universidades del país, este deslinde presenta una serie de interrogantes. Hace apenas un par de años que se inician las reformas curriculares para incluir la comunicación organizacional como un énfasis o especialización en pre-grado y ya se hacen intentos por instituir la como maestría, tal el caso de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Las academias deben enfrentar las realidades al paso de los cambios, aunque para consuelo la idea sea, más vale tarde que nunca.

En la experiencia o más bien en la exploración inicial de los sujetos de este estudio, los comunicadores sociales que ya cruzaron el límite, conocen la amplitud de la dimensión, los obstáculos que pueden enfrentar y la misión que deben llevar a cabo, la gran pregunta ¿por dónde y cómo empezar?

El desafío es saber cómo desplazarse en este agreste terreno, desprovistos de conocimientos, sin el instrumental necesario y con una línea difusa de orientación. A iniciar una nueva fase de experimentación. Según los entrevistados con esta actitud asumieron el reto y más aún cuando los resultados indican que un poco más de la mitad de ellos apenas recibieron dentro de su formación como comunicadores(as) un solo curso de comunicación institucional o relaciones públicas en toda su carrera.

La lógica indica que para realizar la transformación entonces se requiere de la investigación para llegar a conocer a profundidad, el contexto en el que se está inmerso, las funciones que se desempeñan, e interpretar el estado general de la institución con su público. ¿Cuántos de los comunicadores sociales dieron importancia al proceso de diagnóstico de las entidades que se les asignaron?

Los comunicadores, en charla informal de comunicadores encuestados admitió haber efectuado alguna vez un proceso de diagnóstico en la entidad. Sin embargo no mencionaron en su mayoría métodos objetivos y representativos que exponga el rigor de la investigación formal, más bien recayó en procedimientos informales que sólo brindan pistas de algunos problemas en particular. Entre estos métodos se menciona el buzón de sugerencias, el análisis del correo, e informes del público.

Entre los métodos cualitativos y cuantitativos únicamente se mencionaron la entrevista y las encuestas de opinión en escaso número.

Se puede observar que la idea central es conocer el tipo de imagen que tiene un grupo de personas acerca de la institución. Se reconfirma cuando a los entrevistados se les pregunta acerca de las responsabilidades asignadas a su cargo, a la cual responden en un 95% que la imagen institucional es una de las más importantes. Se incluyen, entre otras, el diseño de estrategias de comunicación dirigidas tanto a lo externo como a lo interno.

Existe otra relación que deja entrever la importancia que se concede a la imagen institucional en esta segunda fase del experimento. Al proponerse la mención de las labores que efectúa con mayor frecuencia, más de la mitad coincide en que la atención a la prensa y la redacción de boletines informativos, es la más recurrente.

Sin embargo después de la primera, viene como segunda labor la planificación de acciones de comunicación dentro del marco de la institución que agilicen los propósitos que persigue la misma. Paradoja que enfrenta la realidad de una postulación conceptual con un profesional que no sabe cómo aplicarla. Entonces ¿hasta dónde en realidad puede llegar ser profesional de la comunicación?

Esta diferencia señala la dinámica de establecer parámetros entre la mera fabricación de imágenes y el proceso comunicativo que se efectúe en base a los propósitos de una eficiente conducta institucional. Todas esas acciones que indican la interiorización de elementos básicos entre los individuos y las instituciones. Esta aplicable a través de las herramientas adecuadas, el conocimiento, la identificación y la aceptación de una comunicación hecha para las entidades públicas. No será receta ni tampoco será milagro, pero lo importante

es adaptarse al futuro o más bien al presente para no presentar el “rezago cultural” a causa de autoaislamientos.

Que la brecha entre la realidad y los campos de acción se ajusten a las transformaciones mundiales, sin dejar a nada ni nadie atrás. No es un trabajo fácil. El objetivo requiere de las habilidades y esfuerzos coordinados de un número de personas y de organizaciones. La academia es parte fundamental. ¿Será parte esencial el comunicador social?

Posiblemente no. Lo que si es una certeza, es que los ahora comunicadores sociales en vías de expansión a otras dimensiones deben saber qué líneas de comunicación requieren, cuáles son las nuevas propuestas, definir sus responsabilidades, sumarse al riesgo y la inestabilidad del ambiente. Buscar nuevas oportunidades, centrarse en las personas, orientarse a los resultados y mantener los canales de comunicación abiertos. Además es probable que ellos no sean los mejores agentes del cambio. Lo mejor es que el laboratorio está abierto, pueden dedicarse a efectuar la experimentación en una desconocida dimensión. Difícil pero no imposible: la comunicación organizacional en las instituciones públicas.

1.2. Definición de Comunicación Organizacional

La Comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio.

Estos mensajes se intercambian en varios niveles y de diversas maneras, pueden transmitir a través de canales interpersonales o de medios de comunicación más o menos sofisticados, desde memoranda, circulares,

boletines o revistas, carteleras de avisos y manuales, hasta computarizados, sonido ambiental, así como también a través de los medios de comunicación masiva, para llegar a numerosos públicos externos.

Para Gldhaber (1978:35) “La comunicación organizacional puede ser entendida como el proceso de producción, circulación y consumo de significados entre una organización y sus públicos”.

Esta comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etcétera, que permiten la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional. Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo.

La comunicación organizacional según la Enciclopedia libre Wikipedia (www.wikipedia.com) es: “un proceso de comunicación, de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones). Si la organización se trata de una empresa, la comunicación distingue tres sistemas:

- ✓ Operacionales (se refiere a tareas u operaciones)

- ✓ Reglamentarios (órdenes e instrucciones)
- ✓ Mantenimiento (relaciones públicas, captación y publicidad)".

La comunicación organizacional es como el sistema de interrelaciones y entendimiento laborales, por medio de la definición de una Misión y Visión Institucionales propias, que dan estructura a los objetivos de logro, dirigidos hacia el beneficio individual, colectivo, y por ende empresarial, permitiendo el posicionamiento en el mercado productivo.

Con frecuencia se escucha decir a los administradores y directivos de una empresa, que el personal no tiene la capacidad de comprender las dificultades que se tienen para operar, y que sólo quieren "GANAR MÁS", en ello estriba la generación de factores de desaliento y pérdida de interés hacia el trabajo, por lo que el sentimiento de logro se excluye de la actitud de cada persona, lo que en su momento provoca que:

1. La toma de decisiones carezca de análisis, para definir la injerencia y nivel de responsabilidad.
2. No cuente con los mecanismos de información, y difusión sobre políticas y lineamientos de trabajo, por área y puesto.
3. Asuma que existen dificultades pero no se actúe para evitarlas o minimizarlas.
4. Los sistemas de administración se dirijan más hacia el cumplimiento de metas y resultados que a los procesos.

No se puede hablar de Comunicación Organizacional sin tener en cuenta que ésta se establece con base en la creación, mantenimiento y renovación de:

- a. Cultura (valores): principios, conceptos y creencias, explícitos o implícitos, compartidos por todos los que forman parte de la Empresa. Ello define quienes somos.
- b. Estructura: cómo está operativamente organizada la empresa, además de que determina las relaciones laborales con y entre las distintas áreas que conforman la estructura orgánica. Ello define cómo estamos funcionando.
- c. Estrategia: pasos que deben darse para alcanzar los objetivos de la empresa. Ello define cómo se hacen las cosas.
- d. Recursos (habilidades) áreas, capacidades, conocimientos, fortalezas. Ello define qué tenemos.
- e. Procedimientos: rutinas, formas en que se ejecutan las actividades, niveles de acción e interrelaciones. Ello define qué nos corresponde hacer.
- f. Personal (potencial humano), factor que debe definirse con base en perfiles, habilidades, actitudes, aptitudes, conocimientos, acorde al número necesario que requiere un área o actividad determinada y que debe además estar en relación directa a la remuneración necesaria y suficiente que requiere el colaborador y que puede otorgar la empresa. Define el Capital Intelectual de la Empresa.
- g. Estilo de Dirección: actitudes que adoptan en el proceso de gestión los integrantes de los niveles directivos de la Empresa. Esto implica la gran responsabilidad de asumir un liderazgo creativo y transformador que no esté definido solamente por un rol jerárquico, sino más bien por la actitud que busque retos y afronte los conducentes riesgos del mercado laboral. Ello define la Inteligencia Emocional de la Empresa.

Ante esta perspectiva, la comunicación dentro de la empresa no dará pie a las dudas, engaños o decepciones, ya que cada miembro conocerá al nivel que le corresponda la información, documentación, etcétera, que le permitan tomar las decisiones adecuadas de su nivel hacia abajo.

1.3. Cooperando en pro del cambio de la comunicación organizacional

El cambio como elemento generador de barreras en la comunicación organizacional, responde a la presencia de paradigmas, que en definitiva detienen la evolución de una organización, de esta forma, están estáticos los niveles de crecimiento en la medida en que se mantiene como principio aquel viejo adagio político mexicano “hay que cambiar para no cambiar”, llevando a nivel de reflexión por parte de los integrantes de la comunidad laboral debemos analizar:

1. ¿Por qué tenemos que cambiar?
2. ¿Para qué cambiar?
3. ¿Qué es lo que debemos cambiar?
4. ¿Sabemos qué tenemos que cambiar?
5. ¿Cómo iniciar el cambio?
6. ¿Quién debe dirigir el cambio?

Todo cambio y modificación de esquemas, conlleva un serio y decidido análisis, que supere por mucho a las buenas y demagógicas intenciones de directivos y colaboradores. Una buena relación humana implica compromisos clara y concretamente comunicados.

El desarrollo empresarial fundamenta su posicionamiento en la medida en que se orientan los esfuerzos suficientes para conocer y dar a conocer qué se

espera, de quiénes se espera y quiénes dirigirán el rumbo. Para ello es trascendente establecer:

1. ¿Qué se quiere comunicar?
2. ¿Cómo se va a comunicar?
3. ¿Saber cómo hacerlo?
4. ¿Analizar cómo lo puede recibir la gente?
5. Propiciar en consecuencia una cultura de empresa

De tal suerte directivos(as) y colaboradores(as) tendrán la posibilidad de interrelacionarse bajo un clima laboral sustentado inicialmente en la tarea más que en la relación.

1.4. Comunicación organizacional que deteriora la relación humana

- Obstrucción
- Agresión
- Centralización
- Parcialidad
- Alejamiento

1.5. Barrera en el modo de ver, pensar, sentir y comunicar las cosas

- Ordenar, definir, estructurar, excesivamente.
- No ver puntos de vista diferentes.
- Limitarse artificialmente.
- Juzgar antes de tiempo.
- Llenarse de tareas.
- Enamorarse de las ideas propias.

- Desinterés: no hay reto.
- Miedo al fracaso.
- Incapacidad de aflojar la tensión.
- Incapacidad de tolerar lo desconocido.
- Demasiada motivación.
- Arrogancia, sentirse el único, el mejor.
- Ser hombre o mujer de acción.
- Ser juguetón es para niño.
- La razón, la lógica, lo práctico es lo bueno.
- Sentimientos, juegos cualitativos, intuición son malos.
- La tradición es mejor que el cambio.
- Los problemas siempre se pueden resolver con el método científico y mucho dinero.
- Temor a nuestra mente.
- Suprimir la imaginaciones perder el tiempo.
- Distracciones.
- Falta de tiempo.
- El jefe es mandón.
- No hay apoyo a las ideas.
- Ambiente de poca cooperación y confianza.
- Falta de información.
- Exceso de especialización.
- Pensar siempre del mismo modo.
- Dificultad para expresar las ideas.
- Lentitud para expresarse.

1.6. Comunicación organizacional en beneficio de las relaciones humanas

Cuando el directivo empresarial se asume cómo un líder comprometido con el logro de sus intereses a través del establecimiento de un clima laboral sano, inserta en sus colaboradores un sentimiento de satisfacción e igual compromiso ya que colectivamente dirigen su accionar en la misma dirección:

- se logra cambiar el orden y tipo de pensamiento.
- Se inicia la renovación en la manera de hacer las cosas.
- Se logra cambiar la tensión por atención.
- Se produce una intersección entre expectativas personales y organizacionales.
- Se logra entonces la relación ganar-ganar.

Al comunicar a nuestro capital humano de modo abierto nuestras intenciones, expectativas, normas, políticas, etcétera, evitamos afectar la dignidad de las personas generando siempre una relación respetuosa, en la que cada quien cumpla con sus responsabilidades y asume sus derechos, mostrando así, crecimiento y avance ya que cada quien tiene clara su participación y alcances.

1.7. Acciones estratégicas

El proceso social de todo ser humano se encuentra vinculado a visiones, misiones, políticas, objetivos y metas que se bifurcan en los diferentes ámbitos de su vida (social, cultural, personal, familiar, etc.), las que son inherentes a ellas. Por tanto, el hombre a lo largo de su trayectoria, enfrenta las encrucijadas de definir quién es, qué quiere ser y cómo lo debe lograr.

La importancia de establecer nuestra Visión, Misión, Objetivos, Metas y Políticas, tanto a nivel Institucional como personal, propicia que se obtengan elementos

sistémicos que marquen el rumbo adecuado a seguir, logrando con esto directrices sanas y congruentes entre lo que se hace y se dice.

1.7.1. Misión

¿Qué es? Es un enunciado breve y sencillo que describe la razón de ser de una organización dentro de su entorno y la sociedad en general.

La Alta Gerencia debe hacer la selección de cuál es la razón prioritaria, es decir, la Misión Central de la Organización y subsecuentemente los departamentos realizarán la propia, que deberá ser congruente en todos sentidos con la central.

La discusión entorno de la misión sirve para guiar el establecimiento de objetivos y metas, para aprobar proyectos y programas y asignar los recursos, estos tres últimos deben ser dirigidos al cumplimiento de la Misión.

Una vez enunciada la misión, es de suma importancia que los dirigentes la difundan a toda la organización y no sólo eso, además, deben de pregonarla con el ejemplo, pues de otra manera la misión será superflua y carente de sentido para la organización.

Para que la misión se estructure correctamente y abarque los aspectos primordiales que le competen, se deben tomar en cuenta las respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Por qué existimos como organización?
- ¿Cuál es nuestro propósito?
- ¿Cuáles son nuestros productos o servicios?
- ¿Quiénes son nuestros clientes?
- ¿Cuáles son nuestros valores?

Es importante resaltar el hecho de que, al responder a estos cuestionamientos, se debe ser congruente con el enfoque propuesto anteriormente. Si bien es cierto que debe existir una misión para la organización no debemos soslayar el que a otros niveles (Gerencias, Subgerencias, Departamentos, etc.) también es importante desarrollar la misión.

1.7.2. Visión

¿Qué es la visión? Ésta es simple y sencillamente ***lo que queremos llegar a realizar***, este elemento es conceptualizado en el largo plazo, ya que detrás de éste, debe haber mucho trabajo por desarrollar. Ejemplo:

- Ser la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC, la más grande del mundo.
- Ofrecer servicios educativos en ciencias de la comunicación más de “N” usuarios en el XXI.

Se discierne que, la visión, no es otra cosa sino la expectativa de crecimiento que tenemos con respecto a nuestra empresa y el entorno que nos rodea. Cabe resaltar entonces, que esta visión, marca el rumbo de nuestros esfuerzos y trabajo, sin ésta corremos el riesgo de fracasar ante las embestidas de los mercados más sólidos.

1.8. Flujos de comunicación organizacional

El flujo de la comunicación desde la dinámica de las organizaciones.

- Comunicación descendente: transmite políticas, procedimientos, reglas y manuales.

- Comunicación ascendente: contiene quejas, sugerencias, reportes de desempeño, investigación de actitudes.
- Comunicación lateral: en ella se manejan memoranda.
- interdepartamental, conferencias de línea y asesoría, interacción de empleados con sus supervisores, relación Sindicato -Empresa.

Cabe resaltar, que la actividad grupal sin comunicación puede ofrecer dificultades durante un proceso de cambio. Es esencial que los sistemas de comunicación internos en una organización, fluyan con rapidez y precisión, con el fin de cumplir con las características de una comunicación eficaz para que permita que la toma de decisiones sea la más adecuada para prevenir, y/o corregir cualquier tipo de fallas. Para que la comunicación en una empresa fluya adecuadamente, se debe ser:

- **claros**

- ✓ Emitir el mensaje utilizando un lenguaje simple.
- ✓ Evitar el uso de palabras que den lugar a ambigüedades.
- ✓ Construir sintácticamente las oraciones siguiendo un estructura simple: Sujeto-Verbo-Complemento.
- ✓ Hacer uso de los canales más adecuados dependiendo de la naturaleza del mensaje.
- ✓ Exponer cada idea en forma positiva.
- ✓ Utilizar el mayor número posible de canales.
- ✓ Reiterar las partes fundamentales del mensaje.
- ✓ Proponer ejemplos que clarifiquen el mensaje.
- ✓ Establecer una relación de empatía con el interlocutor.

- ✓ Elegir el momento oportuno para transmitir el mensaje.
- ✓ Eliminar en lo posible, la existencia de intermediarios entre el emisor y el receptor.
- **Directos**
 - ✓ Reducir el mínimo de tiempo que va desde la emisión hasta la recepción.
 - ✓ Expresar lo que se espera del interlocutor.
- **Precisos**
 - ✓ Distinguir perfectamente bien entre la idea principal y las ideas secundarias.
 - ✓ Explicar los objetivos que se persiguen.
- **Concisos**
 - ✓ Evitar la excesiva longitud del mensaje.
 - ✓ La comunicación organizacional, reflejo de las relaciones humanas en la Organización.

Para finalizar, se hace importante introducir como perspectiva de desarrollo, que una organización productiva debe tender hacia el establecimiento de una cultura interna que base su actuar en una “inteligencia emocional”, filtrada desde los mandos de dirección cuya finalidad, refleje la capacidad de responder de la mejor manera a las exigencias que el medio nos presenta.

1.9. Bases Teóricas

Antecedentes

Se procede a recuperar las propuestas comunicativas que se encontraron al realizar una revisión bibliográfica de tesis de grado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la ECC, y que en su contenido recogen interesantes propuestas.

1.10. Tesis de grado

El trabajo de tesis “Diagnóstico de la Comunicación organizacional en corporación Reforma”, de la autora Moran Ramírez (2000:1), tiene como objetivo General, determinar las necesidades de Comunicación Organizacional en Corporación Reforma. Objetivos específicos: 1. establecer prioridades y necesidades del público interno y externo de Corporación Reforma respecto a los flujos de comunicación para girar la propuesta de Comunicación organizacional. 2. Elaborar la propuesta de Comunicación organizacional para Corporación Reforma a través de la estructura de un sistema de clasificación de mensajes. Jerarquizar dentro de la propuesta, medios de comunicación interna de acuerdo a las necesidades detectadas en la evaluación realizada al personal de la organización.

Morán, se concretó a realizar una investigación sobre documentación bibliográfica y de campo, con un enfoque funcionalista, porque por medio de la información recopilada se logra analizar la situación actual de los sistemas de comunicación organizacional de la entidad “Corporación Reforma”. Y su muestra: 10% del total del Universo. Sujetos de la muestra: 40 personas que ocupan diferentes puestos en la organización. El instrumento: Cuestionario con preguntas. Principales conclusiones: la comunicación debe mirarse como un proceso constante en el cual pueden variar objetivos según las necesidades, pero sin desviarse del objetivo general de ser puente entre la administración y el personal. El comunicador en la empresa debe cumplir un papel de asesor (aún cuando tenga trabajo operativo) más que hacedor de cosas. Su estudio hace énfasis, en que se debe tomar en cuenta los modelos de desarrollo de los sistema de comunicación en el que el recurso humano juega un papel movilizados de esfuerzos y de acciones conjuntas, son muy pocas las instituciones

donde el personal ejecutivo planifica la comunicación organizacional, es decir, a través de los diferentes niveles de la estructura organizacional, desde la base, pasando por los mandos intermedios hasta la alta Dirección, olvidando por otra parte las instituciones que ésta (la comunicación organizacional) produce transformaciones en la forma de pensar y en las actitudes de las personas involucradas en una tarea común, auspicia también una mejor percepción de la realidad y de los problemas que enfrentan en las organizaciones, haciendo conciencia sobre como asumir un compromiso solidario para su superación.

Los mensajes, pueden emplear canales verbales y/escritos, utilizar la estructura formal de la organización o las redes informales, viajar horizontal o verticalmente en la pirámide jerárquica, circular dentro de la organización o rebasar sus fronteras. Todas estas variables forman un fenómeno rico y complejo que, en su conjuntó, se denomina “Comunicación Organizacional”, pues, no es posible imaginar una organización sin comunicación.

El autor Hernández Turcios (2009:3), en su tesis “Las comunicaciones interpersonales como herramientas para sinergia en la cultura organizacional a los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación”, tiene como objetivo General, promover las Comunicaciones Interpersonales como herramientas para la Sinergia en la Cultura organizacional de los Docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Como objetivos específicos: 1. Identificar cuáles son los distintos elementos básicos para que los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala puedan tener mas accesibilidad a la preparación profesional llevando a cabo cursos, talleres, seminarios etc. 2. En

la Universidad de San Carlos de Guatemala puedan tener mas accesibilidad a la preparación profesional llevando a cabo cursos, talleres, seminarios etc. 2. En relación a Comunicación Interpersonal como herramienta para sinergia en la cultura organizacional. Incentivar a docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC, a que pongan en práctica las Comunicaciones Interpersonales con el propósito de mejorar sus relaciones personales e interpersonales. El enfoque es funcionalista y su muestra 67 profesores universitarios titulares de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Presenta como principales conclusiones presenta, que la fuerza de una organización y/o institución esta en el trabajo grupal, en la armonía, en el pensar igual, en uno mismo sentir dejando las asperezas por un lado y de seguir hacia un triunfo. Acota, que hay que tomar en cuenta que la comunicación es fundamental en el desarrollo de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, que en este caso es el aspecto menos cuidado.

Otro documento importante es el estudio “La Comunicación organizacional en funcionamiento del Departamento de merchandising (publicidad en el punto de venta) de una distribuidora de licores”, de la autora García Hernández (2003:4), cuyo objetivo general, es conocer el funcionamiento del departamento de merchandising, las técnicas y procedimientos que utiliza para este estudio, Distribuidora Guatemalteca para el desempeño dentro de los Supermercados Paíz. Objetivo Específico: Conocer las técnicas de la comunicación organizacional, para mantener informado, integrado y motivado al personal de Merchandising. Verificar las reglas que utilizan las empresas que cuentan con publicidad en el punto de venta para operar dentro de los Supermercados Paíz y así prestar el servicio de Merchandising. Constatar si la publicidad en el punto de

venta es un medio de comunicación efectivo con el cliente y verificar su incidencia en la venta de los productos.

Estudio que establece que la Comunicación Organizacional, se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre las organizaciones y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, con el fin de que ésta última cumpla mejor y rápidamente sus objetivos.

Es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre éste y su medio. Estos mensajes se intercambian en varios niveles y diversas maneras. Pueden transmitirse, por ejemplo, a través de canales interpersonales o de medios de comunicación más o menos sofisticado, desde memorandos, circulares, boletines o revistas, tableros de avisos y manuales, hasta programas audiovisuales, circuitos internos de televisión, sistemas computarizados, sonido ambiental o a través de los medios de comunicación masiva, para llegar a numerosos públicos externos; pueden emplear canales verbales o no verbales, utilizando la estructura formal de la organización o las redes informales, viajar horizontal o verticalmente en la pirámide jerárquica, circular dentro de la organización o rebasar sus fronteras.

De los trabajos de tesis analizados se encuentra el trabajo de investigación de Castañeda Mejía (2003:1) "Diagnóstico y propuesta de la comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la USAC", la que contempla como objetivo general, establecer la adecuación y funcionalidad de las actuales estructuras de comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC. Determinar las necesidades comunicacionales

desde los diferentes sectores que conforma la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Estudio que hace mención de las teorías de la organización que tratan de explicar cómo funcionan las organizaciones y cómo se puede hacer que funcionen con mayor eficiencia. 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.

La tesis “Propuesta de Estrategias comunicacionales internas y externas para crear una imagen positiva del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala”, Alegría Herrera (2003:4), Objetivo general: conocer cuáles son las estrategias que pueden impulsar interna y externamente, la Dirección de Comunicación Social, para crear una imagen positiva del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala y como objetivos específicos presenta: 1. Identificar cuáles son las estrategias que puede impulsar interna y externamente la Dirección de Comunicación Social para crear una imagen positiva del Ministerio de Finanzas Públicas.

Determinar las fechas claves, seleccionar un presupuesto detallado de los costos que abarcará la ejecución de la misma, selecciona el mercado objetivo y

determina las políticas a seguir en materia de producto, precio, promociones y distribución. De esta forma se logra impulsar y promover la imagen institucional a través de la presentación general, creación de redes y departamentos de Relaciones Públicas o de Comunicación Social.

La estrategia de mercadotecnia, empieza con una investigación, aporta un completo entendimiento del comportamiento del consumidor, propone análisis realista de costo-beneficio y hace énfasis en la comunicación y solución de problemas.

Las cinco tesis revisadas son de enfoque funcionalista toda vez que se concentran en la función que dentro de la organización desempeña la comunicación.

1.11. Método funcionalista

El término funcionalismo se refiere a una corriente teórica y metodológica que insiste en el estudio de las funciones dentro del sistema social, concebido como una totalidad integrada por individuos, grupos o instituciones. En las ciencias sociales establece que todos los aspectos de la sociedad tienen un fin y son indispensables para la supervivencia de los individuos.

1.12. Modelo de comunicación

De acuerdo con el modelo de comunicación de Harold D. Laswell y Paul Lazarsfeld comparte la metodología de cinco preguntas: ¿quién dice?, ¿qué dice?, ¿en qué canal?, ¿a quién lo dice?, y ¿con qué efecto? Esta teoría en la que se basa Laswell parte de todo estudio funcionalista, llegando así a otra teoría que se le conoce como Agenda Setting, ésta recalca la idea de que los

medios influyen en la manera de pensar a quienes exponen sus mensajes. Esta metodología incluye varias perspectivas, pues, los medios de comunicación usan como herramienta básica el poder de la opinión pública, dando lugar a una relación entre los mismos medios y las audiencias.

1.13. Campos de aplicación de la comunicación

El ser humano comunica a través de un conjunto de instrumentos (la palabra, los gestos, la vestimenta, el tono, la posición corporal, entre otros), Miquel (1999:53) afirma que: “La comunicación es un todo integrado, de ahí la máxima de que “todo comunica” o “es imposible no comunicar.”

Los seres humanos utilizan múltiples canales para comunicarse, uno de los cuales es el lenguaje verbal. Cuando alguien no responde a una pregunta, en realidad está ofreciendo una respuesta. Cuando una persona permanece en silencio también emite un mensaje.

El desafío para la comunicación intercultural es que así como en el lenguaje verbal existen múltiples lenguas, tantas otras se pueden encontrar en el lenguaje del silencio, de los gestos, del espacio.

1.14. Comunicación

En palabras de Marc y Picard (1992:10), la comunicación puede ser definida como un sistema *abierto* de interacciones; esto significa que aquello que sucede entre los interactuantes no se desenvuelve nunca en un encuentro a solas cerrado, en un ‘vacío social’, sino que se inscribe siempre en un *contexto*. Interiano(1997:6),afirma que: “la comunicación, es el intercambio de ideas, sentimientos, emociones entre un comunicador y un receptor.

1.15. Comunicación interna

¿Le da la sensación de que siempre es el último en enterarse de algo? ¿Se oyen rumores a todas horas sobre cuestiones relacionadas con su trabajo y eso le crea incertidumbre? ¿A veces no tiene claro qué objetivos se persiguen con su trabajo? Si ha contestado 'sí' a alguna de estas preguntas (o a todas) su empresa necesita mejorar la estrategia de comunicación interna. Es muy fácil caer en la tentación de descuidar la comunicación interna a favor de las relaciones públicas y los mensajes que se envían al exterior (marketing, ventas, imagen corporativa), la comunicación externa. El retorno de la inversión es mucho más difícil de ver en el primer caso.

Sin embargo, una buena comunicación con el cliente interno (no hay que olvidar este concepto) es fundamental para que éste "compre" nuestros valores, se sienta respaldado y por lo tanto la organización reciba impulsos de sus miembros y sea más competitiva.

Las situaciones descritas en las preguntas anteriores son síntomas de una deficiente política de comunicación interna en una organización. Para conseguir que los mensajes calen y las informaciones importantes lleguen a las personas adecuadas, la comunicación debe fluir en todos los sentidos y no sólo en el tradicional "descendente", es decir, de la gerencia a los trabajadores. Es necesario que los mensajes lleguen también en el sentido contrario (de abajo hacia arriba), así como de forma horizontal facilitando su intercambio entre los diversos departamentos, grupos y empleados.

Todos los miembros de la empresa deben disponer de información suficiente relacionada con sus atribuciones (qué deben hacer y por qué), su puesto de trabajo (condiciones, obligaciones y derechos) y sobre la propia organización.

Esto evitará las incertidumbres, los rumores y la pérdida de orientación, factores típicos que atentan contra la productividad.

Canalizar adecuadamente la información a través de cauces formales y en el momento adecuado reviste especial importancia en empresas que se enfrentan a períodos de cambio. Es en esos momentos cuando los empleados sufren mayores incertidumbres de índole personal y por tanto la motivación se encuentra en sus momentos más bajos. La mala información, el comunicar a destiempo o la “rumorología” pueden ser fatales en esos casos y una estrategia de comunicación adecuada es fundamental.

1.16. Comunicación Organizacional

Estudio que establece que la Comunicación Organizacional, se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre las organizaciones y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y rápidamente sus objetivos, Fernández (1991.3).

1.17. Estrategia

En definitiva, una estrategia de comunicación interna efectiva y bien gestionada puede brindar múltiples beneficios a cualquier empresa y/o asociaciones, los cuales se traducen en una mayor competitividad de ésta:

- asegura que todo el mundo reciba los mensajes adecuados en los momentos apropiados.

- Ayuda a conocer los objetivos del negocio y la cultura de la empresa, facilitando que todos sus miembros “remen” en la misma dirección.
- Crea las oportunidades necesarias para que se compartan las mejores prácticas y el conocimiento.
- Mejora la toma de decisiones.
- Puede contribuir notablemente a la realización de vigilancia tecnológica, legal y comercial, que son tres puntos fundamentales en una empresa competitiva.
- Fomenta la confianza.
- Aumenta la eficiencia y la efectividad de las operaciones.
- Hace visibles y reconoce los logros individuales y colectivos de la empresa, así como las aportaciones relevantes de los miembros y grupos de trabajo.

-

Motivos que fomentan el fracaso de las estrategias de comunicación, interna

- Dificultad para ver el retorno de la inversión.

Al igual que ocurre con la del departamento de comunicación interna suele encontrarse trabas para disponer de los recursos humanos y la inversión necesarios debido a la dificultad para demostrar contablemente el retorno. Esto no suele ocurrir con la comunicación externa y relaciones públicas, más aceptadas.

- Somos una empresa pequeña

Este es un error muy común. No es necesario contar con cientos o miles de empleados para beneficiarse de las ventajas de una adecuada comunicación. Obviamente una organización grande deberá utilizar más técnicas y herramientas dada su complejidad, pero una empresa pequeña, con unas cuantas acciones concretas bien dirigidas puede obtener grandes beneficios.

- Carencia de formalización en los procedimientos

No suelen existir pautas escritas cuyo cumplimiento se exija a sus responsables en lo que se refiere a metodología, planificación, medición de resultados, etc.

- Ausencia de definición clara de responsabilidades.

Es fundamental delimitar nítidamente la responsabilidad que cada persona tiene en el proceso formal de comunicación. Esto no se refiere sólo al personal dedicado específicamente a estas tareas, sino a todos: trabajadores pertenecientes a un departamento que deben aportar contenido para comunicados, la gerencia, todos los destinatarios de comunicaciones que deben responder a ellas adecuadamente.

- Interlocución compleja

En ocasiones existen demasiados interlocutores y revisores que se sitúan entre el origen de un mensaje y sus destinatarios, lo que realiza en exceso su transmisión y disminuye mucho su efectividad.

- Identificación de audiencias deficiente

Hay que seleccionar los destinatarios de cada mensaje de forma adecuada, para transmitir los mensajes al grupo objetivo deseado.

- Falta de coherencia

Debe existir un control centralizado de información importante, que asegure que no llega por diferentes cauces de forma que se pueda interpretar de maneras diferentes en cada uno. Por otra parte, toda la comunicación, independientemente del medio por el que se realice, deberá mantener una homogeneidad de estilos, lenguaje y estética.

- Deficiente medición de resultados

Lo que conduce a interpretaciones erróneas sobre la efectividad y contribuye al problema anteriormente mencionado de pérdida de recursos asignados por no discernir el retorno.

- Exceso de información

Como casi todo en la vida, en este caso los extremos tampoco son recomendables. Tan nociva es la falta de comunicación como su exceso. Éste contribuye a que exista confusión, pérdidas de tiempo, pérdida de interés por lo que se comunica, y por consiguiente una reducción de la competitividad.

- Perdida de interés por lo que se comunica, y por consiguiente una reducción de la competitividad.

En definitiva para gestionar de forma eficaz la comunicación interna hay que crear el marco cultural adecuado, en el que todas las personas aportan algo, en el que se usan las herramientas (tecnológicas o no) adecuadas, y se fomenta el flujo de mensajes en todas las direcciones. Esto ayudará a disminuir la incertidumbre, reforzar las metas de la empresa convirtiéndola en un organismo ágil, efectivo y por lo tanto más competitivo.

1.18. Modelo Teórico

La manera como lo presenta Vidales (1954:35) “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.

1.19. Diagnóstico

Se puede definir al diagnóstico como un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas.

En el diagnóstico se examinan y mejoran los sistemas y prácticas de la comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles y

también las producciones comunicacionales de una organización tales como historietas, metáforas, símbolos, artefactos y los comentarios que la gente de la organización hace en sus conversaciones diarias. Para tal efecto se utiliza una gran diversidad de herramientas, dependiendo de la profundidad deseada, de las variables que se quieran investigar, de los recursos disponibles y de los grupos o niveles específicos entre los que se van a aplicar.

El diagnóstico no es un fin en sí mismo, sino que es el primer paso esencial para perfeccionar el funcionamiento comunicacional de la organización. El diagnóstico consiste en investigar la realidad social en la cual se desea planificar, para determinar la naturaleza y magnitud de los procesos que se manifiestan en ella, así como, sus causas y consecuencias.

El diagnóstico de comunicación es 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 insertas en una complejidad de interacciones.

Un diagnóstico en sí es la descripción y explicación sistemática de una situación problema con fines operativos. Se enfoca al campo pragmático y aduce una intervención inmediata en la realidad en lugar de ser una concentración de conocimientos teóricos.

Se requiere que el 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.

1.20. Ubicación del problema con enfoque teórico determinado

El presente trabajo se basa en la teoría funcionalista, que se fundamenta en que la comunicación se adhiere a la sociedad, es decir, que se cohesiona, 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, lo que permite un equilibrio para mejorar las relaciones de comunicación e información entre los actores estudiantes y Departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

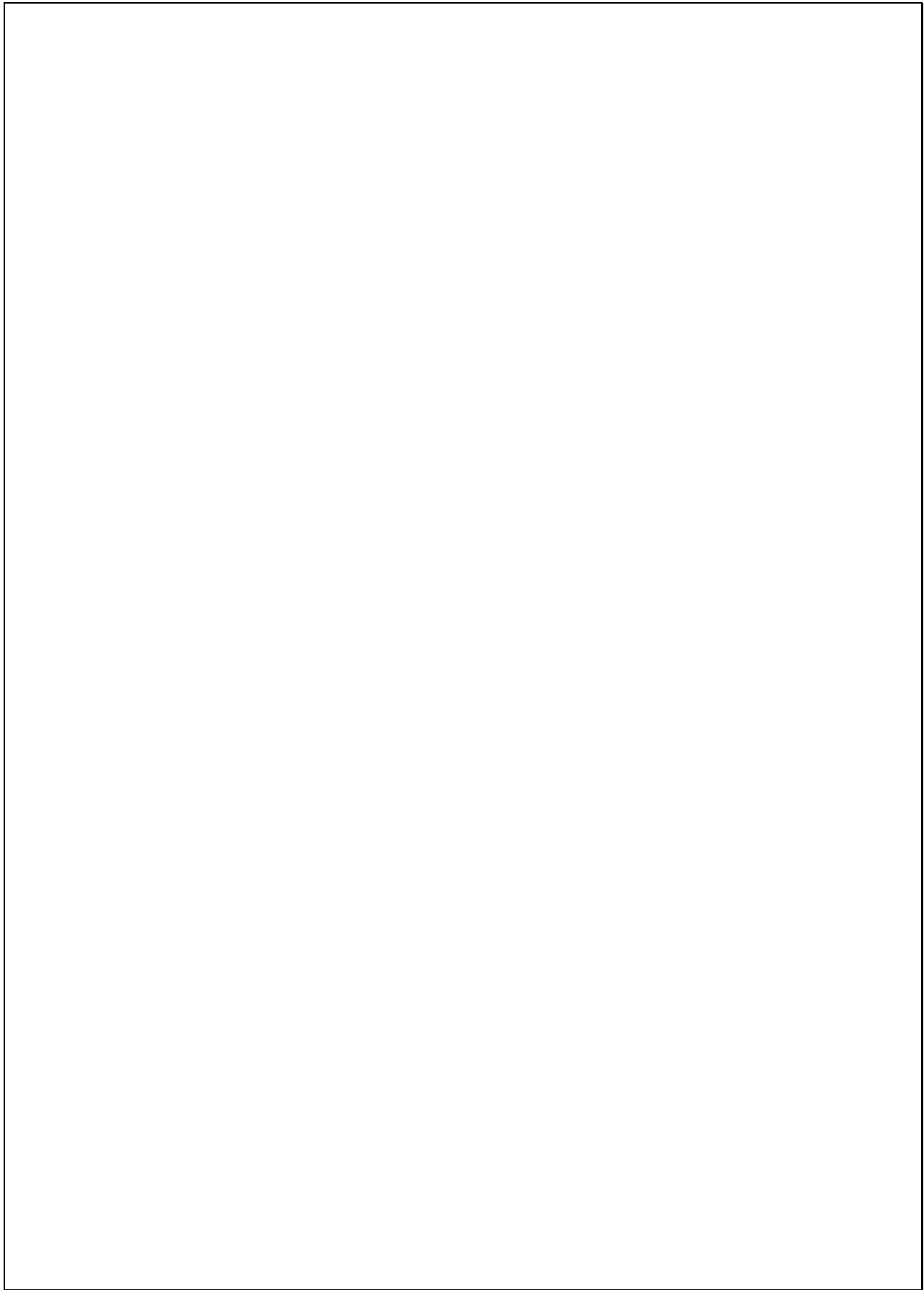
1.21. Relación entre teoría adopción y objeto de estudio

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, con esta teoría buscamos la relación que se tiene con el objeto de estudio que en el presente estudio se enfoca en las estrategias de comunicación que utiliza el Departamento de Control Académico relacionadas con información de interés

del estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

1.22. Adopción de una postura por parte del investigador

La Maestrando, en el presente proceso de acuerdo con las bases que permiten realizar una investigación descriptiva fija postura en cuanto que esta investigación escribe el fenómeno de las estrategias de comunicación que práctica el personal del Departamento de Control Académico, quienes son la fuente directa y fiable, como lo son los estudiante de la ECC, cuya información obtenida de estos sujetos, permite documentar los datos de la investigación, y es transaccional en tanto que se realizó la investigación en el período de junio a julio de 2010.



CAPÍTULO II

2. Escuela de Ciencias de la Comunicación

2.1. Naturaleza

La naturaleza de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC) de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según el Reglamento General (1976) “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 correspondan a los estudios que imparta”. Es eminentemente de servicio público.

2.2. Síntesis histórica de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

“La Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es producto de una serie de innovaciones y transformaciones que desde su inicio fue sufriendo la Escuela Centroamericana de Periodismo – ECAP-, primer establecimiento dedicado al estudio y formación de profesionales del periodismo centroamericano”, afirma Santizo (1991:16:). Continúa su escrito que en 1975, se dio una reestructura institucional en la Escuela Centroamericana de Periodismo, por medio de un Congreso de transformación que señaló la urgencia de dotar a la Escuela de un mayor rigor científico, una estrecha vinculación de la teoría y la práctica, un serio concommitamiento del país, así como de las más eficaces y modernas técnicas pedagógicas. Como resultado de estos planteamientos, se produjo el desglose de la Facultad de Humanidades y el Consejo Superior Universitario acordó, en Acta 29-75, la creación de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, adscrita a la Rectoría de la Universidad. Posteriormente, el 31 de mayo de 1976, en Acta 13-76 punto quinto, se aprobó el reglamento de la nueva institución.

A partir del reconocimiento legal de cambio, sucedieron una serie de cambios menores, entre los cuales estuvo la aprobación de nuevos planes de estudio y metodología de la enseñanza, creación de nuevos organismos con poder de decisión; Comisión Directiva Paritaria y la Comisión Académica.

Dadas las reestructuras mencionadas, entre las cuales encontramos como principal la ampliación del campo de estudio hacia los fenómenos comunicacionales y sus distintos campos de ampliación, surgió la necesidad de crear nuevas carreras ligadas a los avances de la tecnología en los mismos. Es así como en 1983 empezaron a funcionar en la Escuela las carreras técnicas de: Locución, Publicidad y Fotografía, ésta última suspendida por diversos factores que impidieron su funcionamiento. Carreras que fueron aprobadas por el Consejo Superior Universitario en Acta 2-84 punto Tercero del 8 de febrero de 1984.

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 estudios de la Universidad y sus egresados tendrán también las mismas cualidades, atribuciones, obligaciones.

2.3. Objetivos Generales de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

- 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.

2.4. Organización

Para el presente estudio, fue significativo el establecer la organización de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC), debido a que, de ella emanan las decisiones relevantes y trascendentales en los niveles académicos y administrativos.

2.5. Consejo Directivo

Es 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, que no labore en la Unidad Académica y un Secretario, el cual debe tener categoría de Profesor Titular, en la ECC.

Los representantes docentes son electos por y entre los profesores titulares por mayoría absoluta, durando en sus funciones cuatro años. Los representantes de los estudiantes son electos por la población estudiantil y duran en sus funciones dos (2) años. El representante de los egresados dura cuatro (4) años en sus funciones y es electo por mayoría absoluta entre los egresados que estén presentes en la elección.

2.5.1 Funciones del Consejo Directivo

- a) Dirigir y administrar la Escuela
- b) Definir la política de la Escuela
- c) Velar por el cumplimiento de las leyes, universitarias, estatutos de la Universidad, reglamento de la Escuela, y otras disposiciones legales procedentes.
- d) 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.
- e) Proponer el nombramiento del personal docente y técnico cuando los cargos no pueden 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.
- e) Elaborar y aprobar el proyecto de presupuesto anual de la Escuela.

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

2.6. Director

El Director será uno de los catedráticos titulares, quién 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 electo por un período más.

2.6.1. Atribuciones del Director

- a) Velar por el buen cumplimiento de las actividades académicas y administrativas e informar al Consejo Directivo de lo actuado al respecto.
- b) Atender lo relativo a horarios de clases, calendario de exámenes y demás relacionadas con las funciones académicas de la Escuela, y con las labores administrativas.
- c) 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 Escuela.
- d) Gestor de las decisiones del Consejo Directivo
- e) Nombra personal a indefinido o a término (administrativo)
- f) Propone personal docente a término y para Escuela de Vacaciones
- g) Firma: requisiciones, órdenes de compra, cheques para pago
- h) Convoca a reuniones al Consejo Directivo
- i) Gestiona presupuesto
- j) Preside el consejo de postgrado de la ECC

- k) Define políticas académicas de la ECC
- l) Convoca a reuniones a coordinadores de carrera, EPS.
- m) Autoriza licencia de permiso a profesores universitarios, personal administrativo y de servicio, con o sin goce de sueldo.

2.7. Funciones del Secretario

- a) Planificar y preparar agenda
- b) Tienen derecho a voz, pero no a voto
- c) Redactar y transcribir actas del Consejo Directivo
- d) Asistir a las actividades internas en la USAC y fuera de ella
- e) Atención a la comunidad de Ciencias de la Comunicación (autoridades, estudiantes, profesores universitarios, personal administrativo, de servicios y visitantes)
- f) Participación en la elaboración del presupuesto
- g) Coordinar que las actividades del Departamento de Control Académico se realicen con calidad y eficiencia
- h) Planificación y coordinación de exámenes privados de carreras técnicas y licenciatura
- i) certificar actas de exámenes privados
- j) Refrendar y sellar actas de graduación
- k) Representar al Director de la ECC, en actos públicos y privados
- l) Pertenece al Consejo de Secretarios adjuntos de la USAC, función principal de este consejo, ser asesor directo del Sr. Rector.
- m) Vela por el buen funcionamiento de los edificios que albergan a la ECC.
- n) Velar por el cumplimiento de los deberes y obligaciones del personal administrativo y de servicio

- ñ) Planifica y coordina acto protocolario de graduación

2.8. Coordinación Académica

Es la que se encarga de todo lo concerniente al quehacer académico:

- a) Planificar actividades anuales por semestre
- b) Elabora horarios de clase
- c) Cumple con lo indicado por el Director respecto a la asignación de carga académica de cada profesor universitario
- d) Resuelve problemas estudiantiles y de profesores universitario
- e) Es miembro de la Comisión Académica de la ECC
- f) Vela por el cumplimiento de horario de clases
- g) Supervisa el proceso académico en los salones de clase
- h) Autoriza equivalencias internas y externas, siempre y cuando el estudiante presente las Actas de cursos aprobados en otras Unidades académicas de la USAC, o bien, de otras universidades y presentar los programas del curso o cursos de su interés firmados por el Secretario o Secretaria de la Unidad Académica.
- i) Planifica y calendariza las pruebas específicas de la ECC, para aspirantes de primer ingreso
- j) Entrega resultados de la prueba específica, a los aspirantes de primer ingreso
- k) Coordina Con el Departamento de Control Académico la asignación de cursos de primer ingreso y de reingreso
- l) Planifica y calendariza con el departamento de Control Académico exámenes de cierre de semestre y de recuperación
- m) Autoriza formulario, para que el profesor universitario, pueda hacer correcciones de notas en el Acta final de cursos o bien de recuperación, toda vez presente los cuadros de zona y el examen, en el Departamento

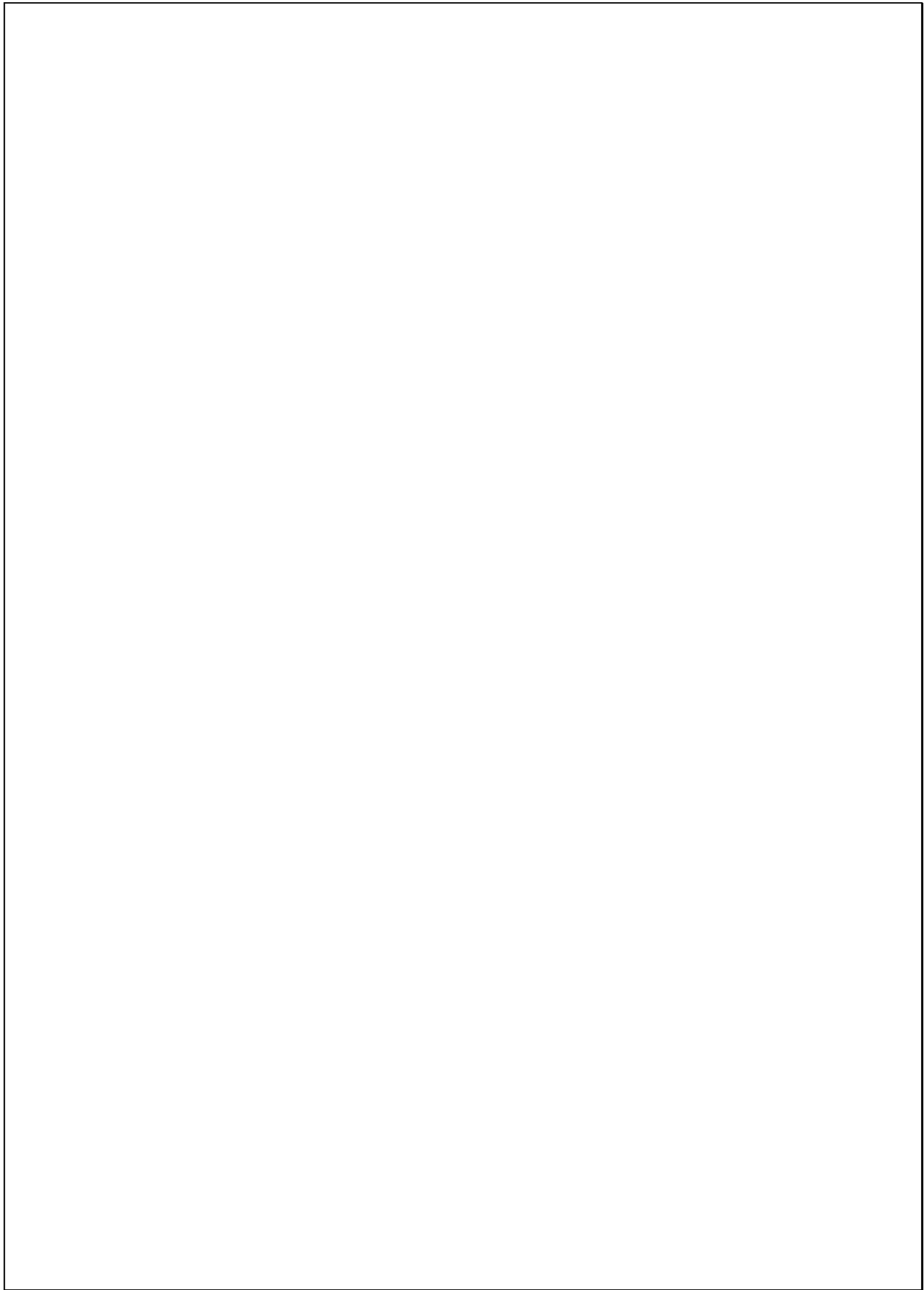
de Control Académico, ambos documentos se adjuntan al Acta que está en archivo de este departamento.

2.9. Departamento de Control Académico

Este Departamento fue creado en 1975, y sus funciones son:

- a) Atención a estudiantes, en asignaciones de cursos, tanto para los de primer ingreso como los que se encuentran en carrera.
- b) Recepción de Actas de cierre de semestre como de recuperación de las tres carreras técnicas (Periodismo, Publicidad y Locución).
- c) Recepción de Actas de cierre de semestre de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y recuperación.
- d) Actas de Postgrados (Maestría en Comunicación Organizacional y Maestría en Comunicación para el Desarrollo y Doctorado en Comunicación Social).
- e) Extiende certificación general de cursos.
- f) Cierre de pensum.
- g) Constancia de cierre
- h) Reporte de cursos aprobados.
- i) Elabora Actas de graduación de carreras técnicas, licenciatura, Ejercicio Profesional Supervisado y Post-gradados.
- j) Orienta y entrega documentación al graduado para que gestione impresión de su título.
- k) Informes a autoridades de la ECC.
- l) Relación con el Departamento de Registro y Estadística de la USAC.
- m) Relación con el Sistema Universitario de Nivelación -SUN-.
- n) Relación con Orientación Vocacional de la USAC.

- ñ) Relación con Auditoría Interna de la USAC.
- o) Relación con Tesorería de la ECC.
- p) Relación con el Departamento de Comunicación y Divulgación de la ECC.
- q) Relación con el Coordinador Académico d la ECC (fechas de asignación de cursos, cursos de recuperación y equivalencias).
- r) Retroalimentación de página WEB.
- s) Procesamiento de datos.
- t) Archivo de Actas y de equivalencias.
- u) Reuniones internas con autoridades de la ECC.
- v) Atención al público interno y externo.



CAPÍTULO III

3. Diagnóstico comunicacional

3.1. Metodología

Partiendo de las divisiones que hace la ciencia en cuanto a los métodos utilizados en la investigación, se empleó el método inductivo-deductivo de lo general a lo particular, se analizaron las estrategias de comunicación que se practican en el Departamento de Control Académico con los estudiantes de la jornada vespertina de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala y testimonial porque se hizo uso de fuentes directas con testigos fiables sobre lo que se quiere documentar, en el presente caso la/las estrategia(s) de comunicación que práctica el equipo de trabajo del Departamento de Control Académico Vs. Estudiantes de la ECC, a través de la observación en la misma fuente en la sede donde se centran estudiantes y Departamento de Control Académico.

Para garantizar los resultados representativos útiles para el conocimiento de la realidad. Se utilizó este método sustentado a partir de un hecho concreto, vivenciado por la investigadora en el proceso de profesora universitaria en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Se aplicó el enfoque funcionalista, que nos lleva a establecer cómo funcionan las estrategias de comunicación del Departamento de Control Académico Vs, estudiantes de la jornada vespertina de la ECC y descriptivo porque aborda una situación reciente y describe las estrategias de comunicación que se dan en el departamento de Control Académico, para conocer la situación de la comunicación interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC, se establece 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 ECC, explicada bajo la perspectiva de fundamentos teóricos y un trabajo de campo.

El hecho de realizar un estudio descriptivo-diagnóstico de la realidad que se da en un momento y lugar determinado se requiere conocer el objeto de estudio, por lo que únicamente se plantearon objetivos y no hipótesis.

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 actitud del estudiante.

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.

3.2. Objetivo general

Detectar las estrategias de Comunicación del Departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación –ECC- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para identificar si éstas son eficientes.

3.3. Objetivos específicos

- a. Conocer si las estrategias de comunicación que posee el Departamento de Control Académico de la ECC, para comunicarse.
- b. Con los estudiantes de esta Unidad Académica, para desarrollar la estrategia más idónea como resultado por medio de la encuesta diseñada para tal fin.
- c. Analizar las estrategias de comunicación del Departamento de Control Académico por medio delo FODA, para detectar sus fortalezas, debilidades y amenazas.
- d. Implementar una estrategia de comunicación, que reúna las necesidades reales de comunicación entre los actores: Departamento de Control Académico y comunidad estudiantil de la ECC, a través del instrumento recolección de datos .

3.4. Diseño

El diseño de esta investigación es descriptivo, porque aborda una situación reciente y describe las estrategias de comunicación que practica el Departamento de Control Académico, para comunicarse con los estudiantes de la Escuela Comunicación Ciencias de la Comunicación. No experimental porque se trabajó sobre las variables recurriendo a descripciones y opiniones de los sujetos de estudio, y transaccional porque se realizó en el período de junio a julio de 2010, en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC.

3.5. Población

La población de nuestro trabajo son los estudiantes y trabajadores de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

3.6. Muestra

Diez (10) estudiantes y cuatro (4) trabajadores. La muestra fue estratificada a

través del método estadístico de la raíz cuadrada. Se seleccionó una muestra no probabilística, en la cual “la elección no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la investigación”, se procedió a tomar diez estudiantes de la sección “A”, jornada vespertina de la carrera técnica de publicidad profesional y trabajadores del Departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC.

3.7. Instrumentos o técnicas

3.7.1. Cuestionario

El Cuestionario que se utilizó con el personal del departamento de Control Académico y estudiantes de la ECC, conteniendo preguntas abiertas y cerradas para validar los datos cualitativos de la misma. También los entrevistados a través de este instrumento respondieron al porqué de la misma, eso convirtió a dicho instrumento en cuantitativo, con la finalidad de tener un instrumento mixto, se presenta el cuestionario para ambos entes, ver apéndice a y b.

Se explicó a los sujetos lo importante de su participación en la investigación y el beneficio que tendrían al conocer la estrategia a presentarse para mejorar su gestión administrativa académica en la ECC.

3.7.2. Observación

Se utilizó la técnica de la observación encubierta o abierta, durante los meses de mayo y junio de 2010, para observar a los encuestados y permitir que se comportaran de manera natural para evitar que se comportaran diferentes al saber que están siendo observados.

3.7.3. Grupos de discusión

Los grupos de discusión, es una técnica que, a partir del discurso de un grupo

previamente seleccionado, permite obtener información relevante y útil en relación a una temática o fenómeno social, por ello, se utilizó esta herramienta como técnica cualitativa con el equipo de trabajo del Departamento de Control Académico de la ECC, en su lugar de trabajo, en fechas alternas en los meses de junio y julio de 2010, para conocer sus impresiones y opiniones sobre sus actividades, siendo este personal con quien se tenía que hacer el primer contacto.

3.7.4. Estadística

Los datos obtenidos de la encuesta a los sujetos de la muestra, se tabularon para graficarlos y presentar los porcentajes respectivos. Asimismo se analizó cada respuesta.

3.8 Principales hallazgos

Esta investigación ha permitido el análisis de los desiguales escenarios comunicacionales que de una u otra manera afectan el buen desarrollo de las gestiones administrativas académicas de la comunidad de ciencias de la comunicación (personal administrativo y estudiantes) del departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Los diversos instrumentos que se aplicaron en este estudio, permitió obtener valiosa información de los sujetos de la muestra, trabajadores del Departamento de Control Académico y estudiantes de la Escuela e Ciencias de la Comunicación, que dan como resultado que las estrategias que actualmente se tienen en práctica no cumplen su cometido y que se hace necesario innovar y crear nuevas estrategias de comunicación para mantener informados a los estudiantes de

ciencias de la comunicación de las gestiones administrativas académicas, porque las actuales no cumplen su cometido y una institución que no se comunica, sufre serios problemas, pues se afecta tanto la fuente como a el perceptor, que en el presente caso es el estudiante.

La investigación también nos lleva a al reflexión de la importancia que tiene la comunicación organizacional como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio. Estos mensajes se intercambian en varios niveles y de diversas maneras, pueden transmitir a través de canales interpersonales o de medios de comunicación más o menos sofisticados, desde memorada, circulares, boletines o revistas, carteleras de avisos y manuales, hasta computarizados, sonido ambiental, así como a través de los medios de comunicación masiva, para llegar a numerosos públicos.

El equipo de trabajo se encuentra conformado por cuatro integrantes, una persona de sexo masculino y tres personas de sexo femenino. La persona de sexo masculino, debido al horario laboral que desarrolla y la función de asesor (2 horas) en la categoría de profesor titular, es una persona prácticamente ajena a las funciones que realizan las mujeres.

Las féminas cumplen con una jornada laboral de lunes a sábado, en la categoría de trabajadoras administrativas, siendo las de mayor carga laboral, ya que brindan atención a los más de 6,400 estudiantes comprendidos en las tres jornadas (vespertina, nocturna y PAD) que sirve la Escuela de Ciencias de la Comunicación en sus tres carreras intermedias: Publicidad, Locución y Periodismo, tres post-gradados: Maestría en Comunicación organizacional, Comunicación para el

Desarrollo y Doctorado en Comunicación Social, lo cual dificulta mantener una comunicación fluida y personalizada con los estudiantes de la ECC.

Las trabajadoras del Departamento de Control Académico, expresan gran interés en informar al estudiante de gestiones de su interés, sin embargo, son muy escasos los recursos con que cuentan para divulgar la información.

Tienen interés en cumplir inmediatamente las solicitudes de los estudiantes, pero debido a la alta demanda y el poco personal (tres trabajadoras), no se puede cumplir con cada uno de ellos. Eventualmente en período de asignación reciben apoyo de Jennifer Guzmán y Rosa María Rodríguez, secretaria de Extensión y Secretaria de Docentes.

No cuentan con un manual de funcionamiento, ni con una guía de orientación de los trámites administrativos académicos que obligatoriamente debe realizar el estudiante. El personal del departamento está consciente, que la razón de ser de la Escuela, son los estudiantes y es por ello que desean mejorar y mantener una comunicación más directa y constante (cara a cara), visitándoles en el aula.

La mayoría de estudiantes no atiende la información que se publica en los espacios publicitarios, ya que según ellos no tiene los requisitos para ser un afiche publicitario.

En relación a la página de Internet, se establece que el proceso para ingresar en ella es muy largo y la mayoría de veces surgen inconvenientes que impide realizar la consulta.

Se encuentra que las autoridades y docentes no informan a los estudiantes sobre las gestiones que pueden ser para beneficio e interés de sus procesos académicos

y éste recibe información que proviene de una fuente secundaria.

El porcentaje de envío de información relacionada con asignación de cursos, pago de exámenes de recuperación, validación de actas, cierre de notas, entre otros, es mínima.

Los hallazgos establecidos en base a la convivencia entre el Departamento de Control Académico y los estudiantes, tienen una importancia social, ya que en base a éstos se deben de resolver las barreras de comunicación y hacer de ese departamento una fuente de ayuda y apoyo para el estudiante.

3.9. Investigación de campo

Para el diagnóstico o determinación de necesidades de los usuarios de la Escuela de Ciencias de la Comunicación se obtuvieron datos del Departamento de Control Académico y de estudiantes a través de la observación, entrevista y el instrumento encuesta.

3.10. Grupos de discusión

Para efectos de este trabajo, se utilizó esta herramienta como técnica cualitativa con cuatro integrantes del equipo de trabajo del departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación (ECC), realizada en el lugar de trabajo de cada uno, en fechas alternas en los meses de junio y julio de 2010, para conocer sus impresiones y opiniones sobre sus actividades, siendo este personal con quien se tenía que hacer el primer contacto.

3.11. Funciones del personal del Departamento de Control Académico

a. Asesor

Horario	Nombre y apellidos	Cargo	Carreras que atiende	Jornada	Asuntos	Contacto Interno	Contacto Externo
15:00 a 17:00 Hrs. Lunes a Viernes	Ingeniero Sergio Geovanni Gática	Asesor	Ninguna	Vespertina	Prioridad elaborar un diagnóstico para proponer un plan estratégico para mejorar el Departamento de Control Académico.	Director y Coordinador Académico de la ECC y eventualmente alumnos.	Ninguno

Cuadro 1, elaborado por la Maestranda

b. Auxiliar II Responsable del Departamento de Control Académico

Horario	Nombre y apellidos	Cargo	Carreras que Atiende	Jornadas	Asuntos	Comunicación Interna en la ECC.	Comunicación Externa
13:00 A 20:00 Hrs. Lunes a Viernes.	Gabriela Alejandra Girón	Encargada.	Post-grados: Maestría en Comunicación Organizacional y Comunicación para el desarrollo. Doctorado en Comunicación Social. Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y Carreras Técnicas	Vespertina, Nocturna y PAD.	Elaboración de informes. Actas, de graduación de carreras: técnicas, Post-grados, EPS técnicos y licenciatura. Asignaciones, de cursos, por cada semestre y Escuela de Vacaciones. Recepción de actas por semestre. Escuela de Vacaciones Elaboración de Certificaciones Generales de Estudio.	Estudiantes, autoridades, profesores universitarios. Auditoría Interna Y personal administrativo	Registro Y Estadística SUN Y Bienestar Estudiantil Ex estudiantes y Egresados.

Horario	Nombre y apellidos	Cargo	Carreras que atiende	Jornada	Asuntos	Comunicación Interna en la ECC.	Comunicación Externa
					Retroalimentar página electrónica. Revisión de papelería de estudiantes, asuntos varios.		

Cuadro 2, elaborado por la Maestranda.

c. Auxiliar I, Responsable de la carrera de Publicidad Profesional

Horario	Nombre y apellidos	Cargo	Carrera que atiende	Jornada	Asuntos	Comunicación interna en la EEC.	Comunicación Externa
13:00 a 20:00 Hrs. Sábado de 9:00 a 13:00 Hrs.	Ana Isabel Jiménez	Encargada	Carrera Publicidad Profesional	Vespertina Nocturna y PAD	Elaboración de informes. Asignaciones de cursos, por cada semestre y Escuela de Vacaciones. Recepción de actas por semestre, Escuela de Vacaciones. Elaboración de certificaciones Generales de Estudio. Retroalimentar página electrónica. Revisión de papelería de estudiantes. Cierre y constancias de cierre de Pensum. Trámite de impresión de títulos. Retroalimentar página electrónica. Revisión de papelería e asuntos varios.	Estudiantes, autoridades, profesores universitarios. Auditoría Interna y personal administrativo	Registro y Estadística SUN Bienestar Estudiantil Registro y Estadística Ex estudiantes Y Egresados.

Cuadro 3, elaborado por la Maestranda.

d. **Secretaria I, responsable de la carrera de Periodismo y Locución Profesional**

Horario	Nombre y apellidos	Cargo	Carrera que atiende	Jornadas	Asuntos	Comunicación Interna	Comunicación Externa
13:00 a 20:00 Hrs. Sábado de 9:00 a 13:00 Hrs.	Karla del Pilar Sotoj	Encargada	Carrera de Periodismo y Locución.	Vespertina. Nocturna y PAD.	Elaboración de informes. Asignaciones, de cursos, por cada semestre y Escuela de Vacaciones. Recepción de actas por semestre., Escuela de Vacaciones Elaboración de Certificaciones Generales de Estudio. Retroalimentar página electrónica. Revisión de papelería diversa de estudiantes. Cierre de Pensum Constancias de Cierre de Pensum. Trámite de Impresión de Títulos Retroalimentar página electrónica. Revisión de papelería de estudiantes, asuntos varios.	Estudiantes, autoridades, profesores universitarios. Auditoría Interna y personal administrativo	Registro y Estadística SUN Bienestar Estudiantil Registro y Estadística. Ex estudiantes y Egresados

Cuadro 4, elaborado por la Maestranda.

Después de expresar sus horarios, tiempo de servicio, cargo que desempeñan y las diversas funciones que desarrollan, como también con quien mantienen comunicación interna y externa, se les preguntó, que para ellas, cuál o cuáles son los problemas que enfrentan en sus funciones y concluyeron en:

- a) Poco recurso humano
- b) Espacio físico limitado
- c) Falta de mobiliario y equipo
- d) Se atienden tres (3) jornadas: Vespertina, Nocturna y Plan Autoformación a Distancia
- e) Se atienden en jornada vespertina tres carreras: Publicidad, Periodismo y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
- f) Jornada Nocturna cuatro (4) carreras: Locución, Periodismo, Publicidad y Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.
- g) En el Plan autoformación a Distancia tres (3) carreras técnica: Publicidad, Periodismo, Locución, una (1) Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, una (1) Maestría en Comunicación para el Desarrollo, una (1) Maestría en Comunicación Organizacional, un (1) Doctorado en Comunicación Social
- h) Se atiende a más de 95 docentes
- i) Falta de apoyo administrativo
- j) No se tiene presupuesto propio
- k) Plataforma virtual, no acorde a las necesidades
- l) No hay capacitación
- m) No hay motivación
- n) Escasos insumos para operar
- ñ) No respeto a la estructura administrativa

- o) Poca comunicación interpersonal entre jefatura y subalternos
- p) Canales de Comunicación internos y externos deficientes
- q) Alumnos(as) violentos(as) con el personal de este departamento por no realizar correcciones que no están contempladas en los Reglamentos de la ECC y quieren un servicio inmediato, el cual depende de la gestión puede ser rápido y otros no
- r) La Jefatura, con el argumento que el alumno siempre tiene la razón
- s) No cuenta con manuales
- t) No cuentan con guías de gestión para estudiantes de primer ingreso.

3.12. Cuestionario a equipo de trabajo del Departamento de Control Académico de la ECC

Dentro del proceso de estudio en el cual se investiga si las estrategias de comunicación que utiliza el Departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, son eficientes, el 9 y 12 de julio/2010, dentro de este contexto se realizó una encuesta al personal del mismo, obteniéndose los resultados siguientes: el Departamento de Control Académico tiene registrado a 6,400 estudiantes, universo integrado por los estudiantes de las carreras técnicas de Publicidad, Periodismo, Locución, Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Doctorado en Comunicación Social, Maestría en Comunicación Organizacional y Comunicación para el Desarrollo.

Derivado que el equipo de trabajo es de 3 integrantes, se dificulta establecer estadísticas de cuantos alumnos por género atiende diariamente, semanalmente, mensualmente, sección, por carrera y jornada.

Equipo de trabajo que labora de lunes a viernes en jornada vespertina y nocturna. El sábado de 8:00 a 14:00 horas.

Las estrategias de comunicación que utilizan son medios alternos, publicando: fechas de asignación de cursos, de semestre, Escuela de Vacaciones inscripciones, exámenes de recuperación, etcétera y la información que pública impresa, se incorpora a la estrategia de comunicación virtual de la Escuela <http://comunicacion.usac.edu.gt>

Coinciden en que las estrategias de comunicación que utilizan son buenas, pero no eficientes, porque no están de acuerdo a las necesidades de comunicación tanto del estudiante como del Departamento de Control Académico, porque con la primera, no se ha podido mejorar, por carecer de los insumos necesarios, para la construcción de materiales alternativos de más alta calidad y la página web, no está de acorde a las necesidades de comunicación entre ambos actores, pues, presenta mucha dificultad.

Trajerón a colación, que en el primer semestre del 2010, se calendarizaron tres fechas de asignación y un 10%, de la población estudiantil, ignoró las mismas, situación que conllevó a una asignación extemporánea, habilitando el link de asignaciones para el 27 de abril y 11 de mayo/2010.

A pesar de que se autorizó fecha extemporánea para asignación de los cursos, un 10%, ignoró la fecha y en la semana de exámenes finales del 1er. Semestre del año en curso, un 10% de la población estudiantil, estaba solicitando asignación extemporánea. Sugieren que para mejorar las estrategias de comunicación es importante que a este departamento, las autoridades de la ECC incorporen más personal, porque la demanda de gestiones académicas son fuertes.

Con más personal, se podrá hacer tiempo, para visitar al estudiante en su salón de clases para comunicarle directamente información de su interés, y se de la interacción de resolver dudas. Por otra parte, este departamento no tiene presupuesto, para generar otras estrategias de comunicación, ejemplo: afiches, videos, etc.

Expresan que el Departamento de Control Académico no ha realizado estudio alguno, sobre la opinión que tienen los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación sobre este Departamento.

Manifiestan que algunos estudiantes, cuando se acercan al Departamento de Control Académico a realizar gestiones, su comportamiento no es cortés.

Agregan que algunos estudiantes, son violentos en el trato que nos dan, tono de voz colérico, nos insultan con vocabulario soez, nos amenazan que saben donde vivimos y que nos van a matar, nos asustan, nos hacen llorar y nos dejan temblando, no respetan que somos mujeres. Ello sucede, debido a que como se expresó no se inscriben y no se asignan en las fechas calendarizadas, y quieren que se les permita este proceso, cuando ellos lo deciden, las certificaciones de estudio se les dé en el momento que están entregando el recibo de pago que les extendió tesorería de la Escuela, lo cual no es posible, porque todo lleva un proceso, concatenado a esta situación, exigen que nosotros les corriamos notas de materias reprobadas, en lo que respeta al trámite de título, es otro problema, porque no traen la papelería completa y ante nuestra negativa de no acceder a gestiones anómalas, se vuelven violentos(as). Corren con las autoridades de la ECC, a decirles los hechos no como están sucediendo, sino como a ellos les conviene, derivando en que las mismas autoridades de la ECC,

nos ven como un departamento problemático. Lo cual no es cierto, porque nosotros realizamos nuestro trabajo apegados a las leyes y reglamentos de la Usac, como de la ECC, y no es que nosotros no seamos corteses con ellos, siempre tratamos de explicarles del por qué no procede su gestión en ese momento y que no haremos acciones anómalas, las que no son correctas y que posteriormente tendrá repercusiones en contra de nosotras mismas.

El caso de que existe una base de datos del departamento de Control Académico en el Edificio de Bienestar Estudiantil, en donde el estudiante consulta sus notas y está autorizado a fotocopiar, lo cual ha generado una serie de situaciones complejas, porque algunos estudiantes han alterado las notas a su favor, porque hoy día existe tanto avance en la tecnología que lo permite. Al presentar la fotocopia a este Departamento, ellos, exigen que en ese mismo instante se proceda a ingresarle sus notas, lo cual no se hace, pues, se tiene que confrontar con el Acta original que existe en este Departamento, todo ello, conlleva a que se nos falte al respeto y seamos amenazadas.

No cuentan con un manual de funcionamiento, ni con una guía para el estudiante de primer ingreso, debido a que es un departamento que no cuenta con presupuesto.

3.13. Cuestionario a Estudiantes

El cuestionario resuelto por los estudiantes de la jornada vespertina, de la sección "A de la carrera de Publicidad profesional, permite el resultado, que las estrategias de comunicación del Departamento de Control Académico, son eficientes en 20% la página Web de la Escuela y 10% los carteles, las relaciones interpersonales juegan un papel importante porque el 40%, expresa que se entera

a través de información de sus gestiones administrativas a través de sus compañeros de clase y 30% acota no conocer las estrategias de comunicación de este Departamento.

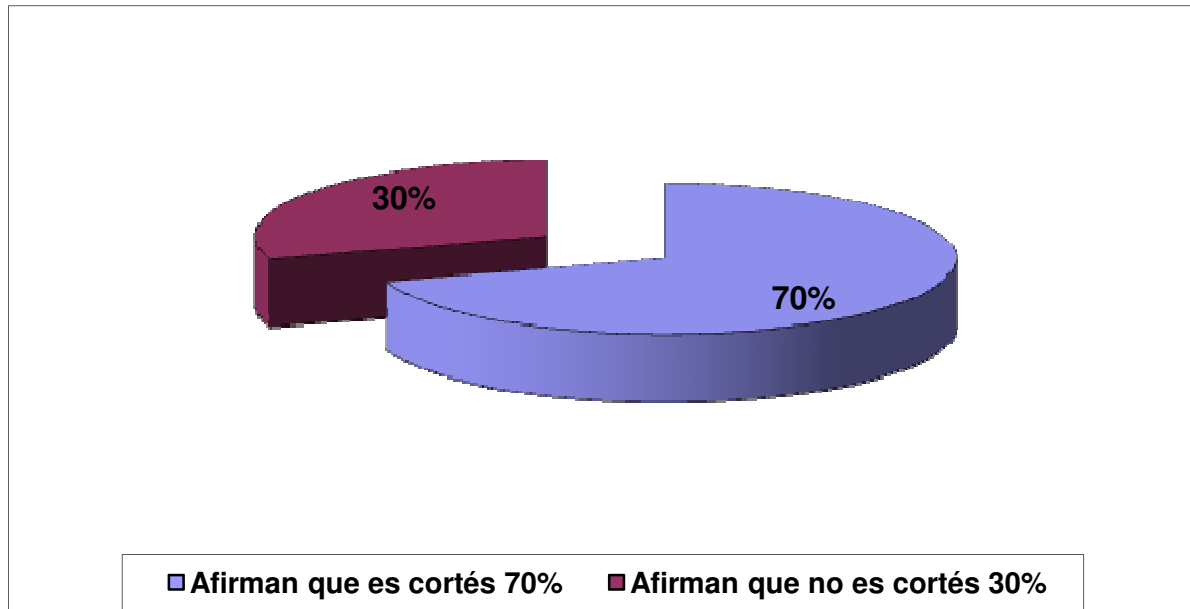
Argumentan que los avisos pequeños que están en hoja media carta, con letra ilegible (letra pequeña) en una vitrina pequeña colocada en las afueras de ese departamento, a éstos, no se les presta atención, porque no son llamativos.

La página web de la Escuela, presenta deficiencias, porque si quieren consultarla, casi siempre está fuera de servicio, y cuando tienen acceso a ella, se han encontrado que la información es incompleta, que el pin no responde, la explicación de las autoridades de la ECC es que el sistema se cayó, todo ello, repercute negativamente en nuestra formación académica, se pasan las fechas de pago, de asignación de cursos, etcétera, repercutiendo en que compañeros y compañeras abandonen sus estudios.

Este departamento, es conocido por la comunidad estudiantil de la Escuela, debido a que es la primera fuente de contacto para ingresar a realizar estudios a esa Unidad Académica, tal como le reflejó la encuesta.

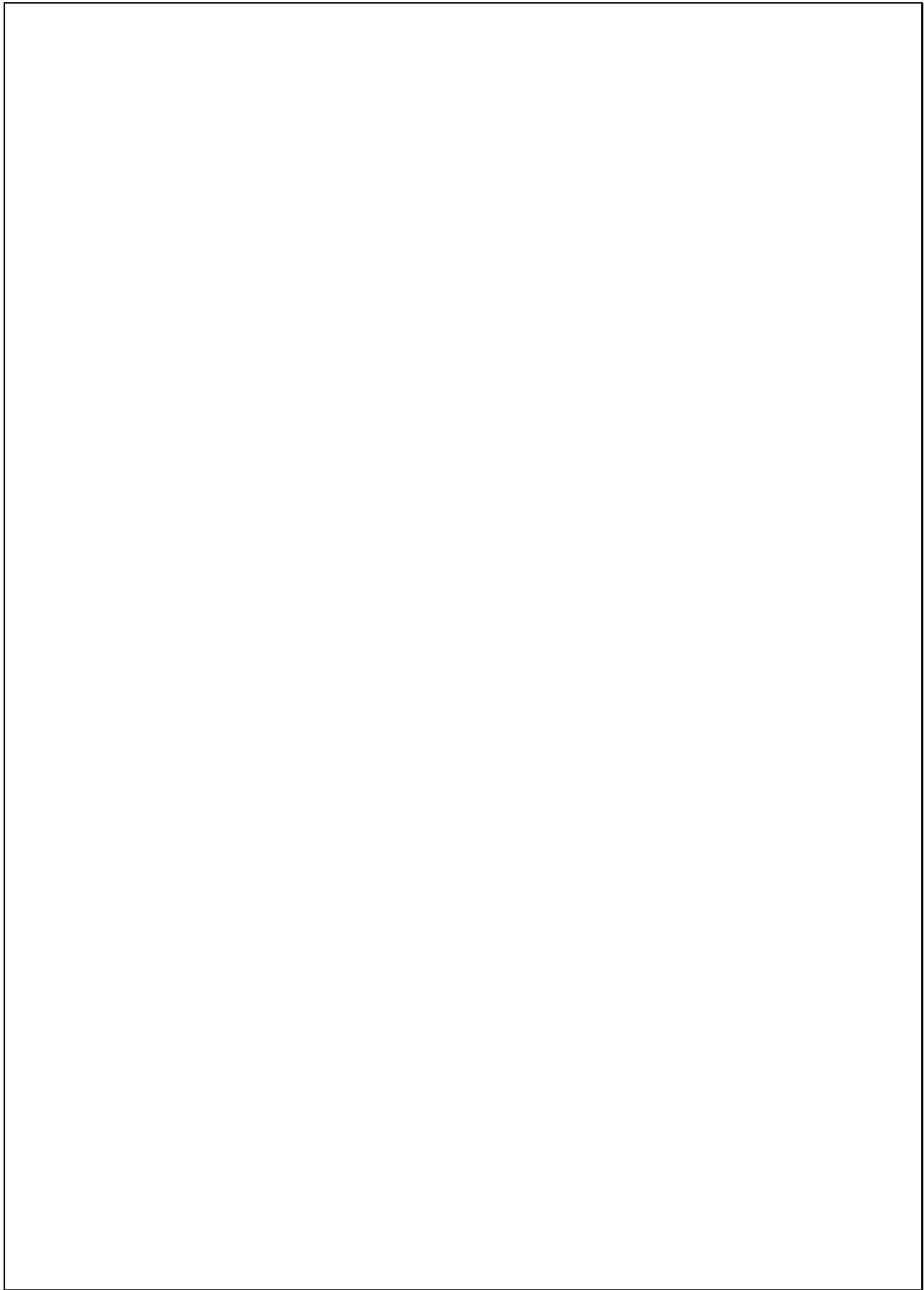
Las gestiones en Control Académico no son rápidas expresan los alumnos, concluyéndose que las tres féminas, por muy buenas intenciones que tengan de atender rápidamente los procesos administrativos que soliciten los estudiantes, es casi imposible debido a que son 6,400.

En la gráfica se aprecia que el 70% de la muestra afirma que el trato del personal de este Departamento es cortés y el 30% afirma que no.



Gráfica elaborada por la Maestranda.

Según este 30%, su inconformidad se debe a que el personal de este departamento, a todo lo que les solicitan les dicen que no procede, que la fecha ya pasó, que no pueden corregir nota, sino que corresponde al docente del curso, quien lo debe de hacer personalmente, y cumplir con los requisitos que están establecidos en las normas legales de la Escuela y de la USAC, que no llevan los documentos en orden, y que por eso, no pueden acceder al requerimiento del estudiante.



CAPÍTULO IV

Propuesta:

“Estrategia de comunicación para el Departamento de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala”

INTRODUCCIÓN

La propuesta de estrategia de comunicación se elaboró para la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con la finalidad de coadyuvar al proceso de implementar un nuevo instrumento que permita ordenar y hacer más fluido el proceso de comunicación e información en la comunidad estudiantil de la Escuela y equipo de trabajo del Departamento de Control Académico.

La estrategia de comunicación comúnmente es utilizada en las organizaciones públicas y privadas con la intención de mejorar sus servicios y generar una mejor imagen de la misma, para ello es necesario tener bien definido qué ofrece y a dónde quiere llegar, todo esto debe presentarse de forma distinta de cómo se viene haciendo para eficientar sus servicios.

La Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es eminentemente educativa y de servicio público, con atención a 6,400 estudiantes, dato aportado por el Departamento de Control Académico.

Esta Unidad Académica sirve tres carreras técnicas: Publicidad, Periodismo y Locución Profesional, dos maestrías: Comunicación Organizacional, Comunicación para el Desarrollo y un doctorado en Comunicación Social.

Su proceso académico es semestral. Funciona en jornada vespertina de 13:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, jornada nocturna de 17:30 a 21.00 horas y sábado de 7:30 a 17.30 horas.

Es una unidad académica no facultativa, depende directamente de Rectoría de la Universidad de san Carlos de Guatemala.

Estrategia de Comunicación

1. ¿Cuál es el problema/los problemas?

Existe desinformación entre el personal del Departamento de Control Académico y estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala en cuanto a procesos de:

- ✓ **Asignaciones** de pruebas específicas para aspirantes a ingresar a la USAC, primer ingreso.
- ✓ Asignaciones de cursos de primer ingreso y reingreso.
- ✓ Asignación de exámenes de primera y segunda recuperación.
- ✓ Asignación de curso para Escuela de Vacaciones.
- ✓ **Visa de cancelación de pago de:**
 - a) 1ra. Y 2da. Recuperación
 - b) cursos para Escuela de Vacaciones
 - c) Exámenes técnicos de
 - 1. Periodismo
 - 2. Locución
 - 3. Publicidad
 - d) **Exámenes de:**
 - 1. Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
 - e) Postgrados:
 - 1. Maestría en Comunicación Organizacional
 - 2. Maestría en Comunicación para el Desarrollo
 - 3. Doctorado en Comunicación Social
 - f) Certificación General de Estudios
 - g) Cierre de Pensum
 - h) Boleta de cierre de Pensum
 - i) Trámites de títulos
 - j) Elaboración de Actas de exámenes de carreras técnicas, licenciatura y postgrados.

<p>2. Factores que influyen</p>	<p>a) Desconocimiento de las políticas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.</p> <p>b) Falta de un manual de normas y procedimientos.</p>
<p>3. ¿A quiénes les afecta más el problema?</p>	<p>A la comunidad estudiantil de la Escuela de Ciencias de la Comunicación</p>
<p>4. ¿Quiénes deben de participar en la solución del problema</p>	<p>a. <u>Audiencia Primaria</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consejo Directivo 2. Director 3. Secretario(a) de Escuela 4. Tesorería 5. Departamento de Control Académico <p>b. <u>Audiencia Secundaria</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estudiantes de la ECC-USAC <p>c. <u>Audiencia Terciaria</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tesorero 2. Secretarias
<p>5. ¿Qué queremos lograr?</p>	<p>Incrementar la información de los distintos procedimientos académicos en los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC, con el fin de optimizar los actuales procedimientos establecidos con que cuenta la Escuela de Ciencias de la Comunicación.</p>

<p>6. ¿Qué prácticas queremos promover? (por audiencia)</p>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Audiencia Primaria</u><ul style="list-style-type: none">a) Que avale la elaboración, uso y publicación de un manual de normas y procedimientos.• <u>Audiencia Secundaria</u><p>Estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación</p><ul style="list-style-type: none">a) Que se informen.b) Que sigan los procedimientos establecidos en el Manual de normas y procedimientos aprobado.c) Que respeten y practiquen las normas establecidas en el “Manual”.• <u>Audiencia Terciaria</u><ul style="list-style-type: none">a) Que respeten y practiquen las normas establecidas en el “Manual”.
<p>7.¿Qué mensajes vamos a dar? (por práctica)</p>	<p>La elaboración y diseño del “Manual”, fortalecerá los procedimientos administrativos generando mayor confianza y credibilidad en la administración de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.</p> <p>El seguimiento de los procesos que establece el “Manual” generará que se le cumpla al estudiante a que su proceso académico sea exitoso.</p>

8.¿Cómo lo vamos a comunicar?	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación interpersonal/individual, con:<ol style="list-style-type: none">1. Consejo Directivo2. Director (a),3. Secretario(a) de Escuela,4. Coordinador Académico• Comunicación Grupal Departamento de Control Académico
9.¿Con qué materiales de apoyo contamos?	Existen diversos formularios Recibos

¿Cómo vamos a llevar a cabo el plan por audiencia?

Audiencia PRIMARIA	Actividad	Recursos (medio)	Indicador	Fecha	Responsables	Costo Q.
Consejo Directivo, Director, Secretario de Escuela, Tesorero Departamento de Control Académico	Elaboración de Estrategia de Comunicación Impresión Presentación Autorización	Computadora Cañonera Presentación en PowerPoint	*S/in.	Sep. 2010	La ponente	Sin valor
Audiencia SECUNDARIA	Actividad	Recursos (medio)	Indicador	Fecha	Responsables	Costo Q.
Estudiantes	Divulgación paso de aula distribución del "Manual"	Manual impreso	Número de estudiantes informados	Enero 2012	La ponente y equipo de trabajo del Departamento de Control Académico	Q5,000.00
Audiencia TERCIARIA	Actividad	Recursos (medio)	Indicador	Fecha	Responsables	Costo Q.
Tesorero	<i>Informar sobre el "Manual", para que cotice valor de impresión</i>	<i>Manual impreso y en medio tecnológico</i>	<i>Cantidad de Manuales Impresos</i>	<i>Noviembre 2010</i>	<i>Tesorero</i>	<i>Q.80,000.00</i>
Secretarias	<i>Presentación de la Estrategia de Comunicación</i> <i>Consensuar La construcción del Manual de normas y procedimientos del Departamento de Control Académico</i>	<i>Computadora Cañonera Presentación en PowerPoint</i>	<i>*S/in.</i>	<i>Noviembre 2010</i>	<i>Ponente y Equipo de trabajo del Departamento de Control</i>	

*S/in(sin indicador)

PLAN DE ACCIÓN POR AUDIENCIA

Audiencia PRIMARIA	Actividad	Recursos (medio)	Indicador	Responsables	Costo Q.
Consejo Directivo, Director, Secretario de Escuela, Tesorero Departamento de Control Académico	Elaboración de Estrategia de Comunicación Impresión Presentación Autorización	Computadora Cañonera Presentación en PowerPoint	*S/in.	La ponente	Sin valor
Audiencia SECUNDARIA	Actividad	Recursos (medio)	Indicador	Responsables	Costo Q.
Estudiantes	Divulgación Paso de aula Plan inducción Distribución del "Manual" y Separador de lectura	Manual impreso Separador de lectura impreso	Número de estudiantes informados	La ponente y equipo de trabajo del Depto. de Control Académico	Q5,000.00
Audiencia TERCIARIA	Actividad	Recursos (medio)	Indicador	Responsables	Costo Q.
Tesorero	Informar sobre el "Manual", para que cotice valor de impresión	Manual impreso y en medio Tecnológico	Cantidad de Manuales Impresos	Tesorero	Q.80,000.00
Secretarias	Presentación de la Estrategia de Comunicación Consensuar la construcción del Manual de normas y procedimientos del Departamento de Control Académico	Separador de lectura impreso Computadora Cañonera Presentación en PowerPoint	*S/in.	Ponente y Equipo de trabajo del Departamento de Control Académico	Q.3,000.00

* S/in =Sin indicador

CRONOGRAMA

Actividad	Responsable	Fecha
Elaboración de Estrategia de Comunicación	Ponente	Agosto-Septiembre 2010
Impresión de Estrategia de Comunicación	Ponente	Octubre 2010
Presentación de Estrategia de Comunicación al Consejo Directivo de la ECC	Ponente	15 de noviembre 2010
Visita al Consejo Directivo de la ECC para saber su opinión y aprobación de la Estrategia de Comunicación	Ponente	28 de noviembre de 2010
Aprobación de Estrategia	Consejo Directivo	Enero de 2011
Validación del Manual, mediante prueba piloto	Coordinación, Supervisores y estudiantes de EPS de la ECC y la ponente	Febrero de 2011
Contacto con profesional para redacción y estilo del "Manual"	Ponente	Marzo de 2011
Consensuar redacción y estilo del " Manual"	Ponente y autoridades de la ECC	Marzo de 2011
"Manual" concluido se presentará al Consejo Directivo	Ponente	Abril de 2011
autorización para impresión de Manual	Consejo Directivo	Mayo 2011
Cotizaciones para impresión de "Manual" y separadores de lectura	Tesorero de la ECC	Junio 2011

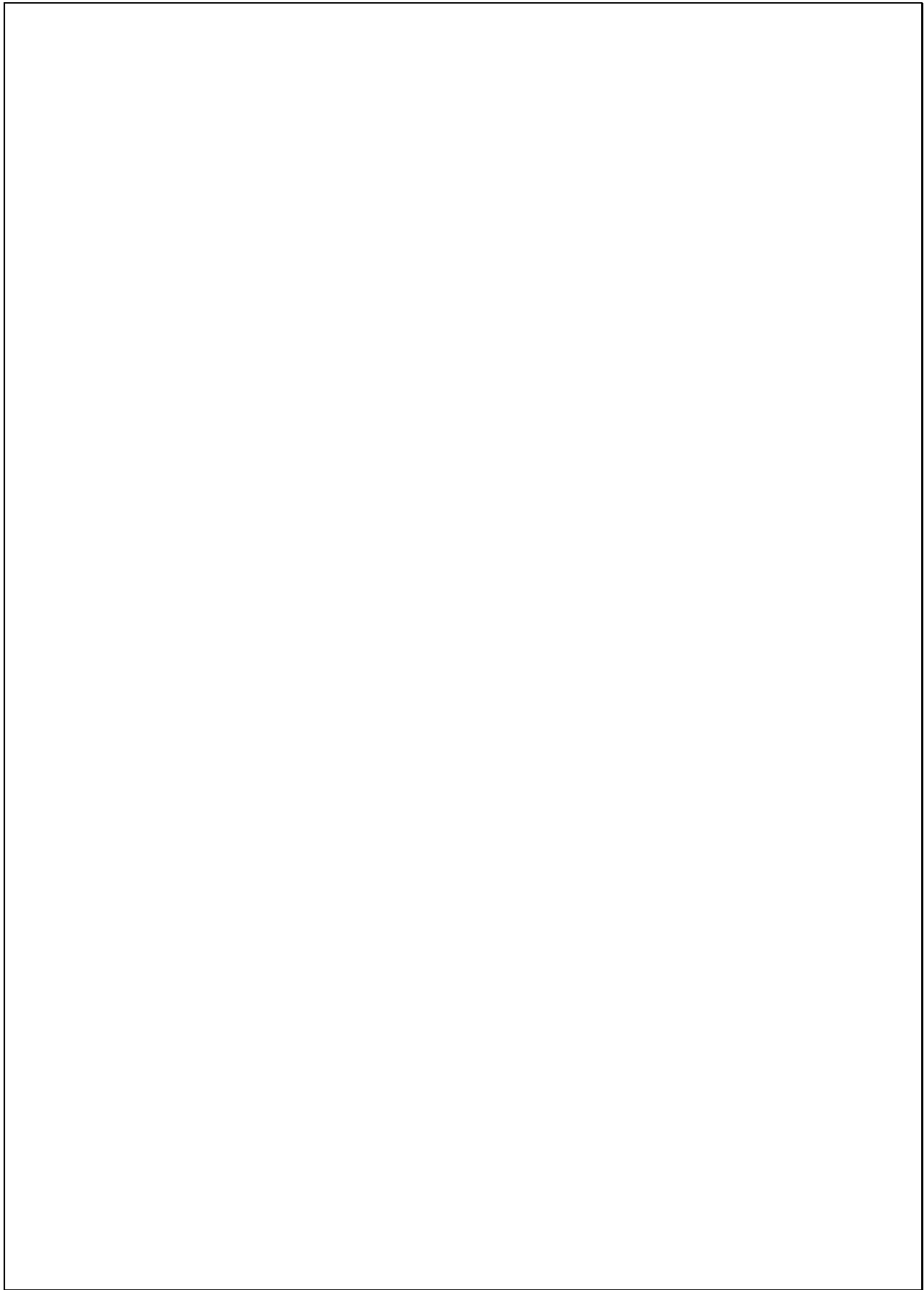
Actividad	Responsable	Fecha
Se toma la imprenta que ofrece mejor precio y calidad	Tesorero de la ECC	Julio 2011
Asigna fondos	Tesorero de la ECC	Julio 2011
Entrega Manual y separadores a la Imprenta	Tesorero de la ECC.	Julio 2011
Imprenta recibe el Manual de funcionamiento con separador de lectura en medio impreso y en medio electrónico	Imprenta	Julio 2011
Imprenta entrega impreso el Manual de funcionamiento con separador de lectura	Imprenta	Primer quincena de septiembre 2011
Supervisión de calidad de empaste contenido y Separador de lectura	Tesorero de la ECC	septiembre 2011
Cancelación de impresión	Tesorero de la ECC	Septiembre 2011
Presentación del Manual de Procedimientos a la comunidad estudiantil, docente y administrativa de la ECC	Autoridades de la ECC	Octubre 2011
Socialización del Manual en salones de aula y entrega de separadores de lectura	Departamento de Control Académico	Febrero 2012

INDICADORES PARA EVALUACIÓN

Factor	Justificación	Evaluación	Técnica	Responsable(s)	Costo
Sugerencias y comentarios por parte del personal administrativo y cuerpo estudiantil sobre el Manual de Procedimientos	Luego de realizados los cambios propuestos, que presenta el Manual del Departamento de Control Académico se deben de evaluar las percepciones del cuerpo estudiantil, personal administrativo y docentes respecto al Manual.	Se evaluará a través de entrevista individual, seleccionado aleatoriamente a los estudiantes, personal administrativo	Herramienta Cuantitativa, con estudiantes y personal administrativo que labora y estudia en la Escuela de Ciencias de la Comunicación, se realizará en esta Unidad Académica para conocer sus impresiones y opiniones sobre el Manual de Procedimientos del Departamento de Control Académico de la ECC.	Comisión de Información y Divulgación de la ECC, conjuntamente con estudiantes del Ejercicio profesional Supervisado, coordinados por el Coordinador de los Programas de EPS y Supervisores de EPS.	Sin costo, pues dará oportunidad a que una fase de los Programas de EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación se realice dentro de la misma Unidad Académica.

Factor	Justificación	Evaluación	Técnica	Responsable	Costo
<p>Sin costo, pues dará oportunidad la que una fase de los Programas de EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación se realice dentro de la misma Unidad Académica</p> <p>Evaluación para Conocer si el Proceso de gestión administrativa académica del Estudiante en el Departamento de Control Académico se ha agilizado.</p>	<p>Al no existir el Manual de Funcionamiento del Departamento de Control Académico los procesos son bastante lentos y se espera que con el Manual de Funcionamiento estos procesos se agilicen</p>	<p>Se evaluará a través de la observación</p>	<p>Herramienta técnica de observación encubierta, durante dos meses, para poder cubrir las tres jordanas que sirve la ECC, determinando que el servicio se ha agilizado y que el estudiante sigue paso a paso el procedimiento que emana del Manual de Funcionamiento</p>	<p>Coordinadores de los Programas de EPS y de Licenciatura</p>	<p>Sin costo, pues dará oportunidad a que una fase de los Programas de EPS de la Escuela de Ciencias de la Comunicación se realice dentro de la misma Unidad Académica</p>

La propuesta “Estrategia de Comunicación” será sometida a las autoridades superiores de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, debido a que, es producto que puede de una u otra manera unificar criterios, prioridades y valores en todas sus manifestaciones de comunicación del departamento de Control Académico de esta Escuela, constituyéndose en guía estándar para cotejar las realizaciones de todo tipo en el área de comunicación que puede ser soporte para que haya una comunicación fluida en doble vía entre ambos actores, como referentes de gestión asertiva en los procesos de desarrollo académico del estudiante de ciencias de la comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



Referencias Bibliográficas

LIBROS

- | | |
|--|--|
| BONILLA GUTIÉRREZ, Carlos.
1994 | <i>La comunicación. Función básica de las relaciones públicas.</i>
España: Editorial TRILLAS. |
| DÍAZ BORDENAVE, Juan.
1978 | <i>Planificación y Comunicación.</i>
Quito: Editorial Don Bosco. |
| GOLDHABER, Gerald M.
1986 | <i>Comunicación Organizacional.</i>
México: Editorial Diana. |
| GORTARI DE FLORES, Sergio
y Orozco Gutiérrez.
1987 | <i>Hacia una comunicación administrativa integral.</i>
México: Editorial Tlaxcalteca, Tomo 1. |
| LLAUCA CURIÑAN, Rodrigo.
2010 | <i>Técnicas de estudio Normas de comunicación.</i>
Santiago: Editorial 21 |
| CASTELLANOS CRUZ, Alfredo.
2002 | <i>Elaboremos y evaluemos proyectos.</i>
Guatemala: Editorial Saquil Tzij. |
| FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos.
1991 | <i>La Comunicación en las organizaciones.</i>
México: Ediciones Larousse. |
| FERRERA, Eulalio.
2000 | <i>Información y Comunicación.</i>
México: Fondo de Cultura Económica. |
| FRAUNFOHER, Thompson.
2003 | <i>Cultura Organizacional.</i>
España: Editorial Paidós. |
| INTERIANO, Carlos Humberto.
1997 | <i>Semiología y Comunicación.</i>
Guatemala: 5ta. Edición. |

- LEMUS HERNÁNDEZ, Rebeca. 2000. *La investigación en la comunicación organizacional* España.
- WINKINN, E: GRIMSON, Alejandro. 2001. *Interculturalidad y comunicación.* Enciclopedia latinoamericana de Comunicación.
- MIQUEL, Rodrigo 1999. *Comunicación intercultural.* Barcelona: Anthropos,
- SAGASTUME G, Marco Antonio. 2009. *Síntesis Histórica Universidad de San Carlos de Guatemala:* Editorial Universitaria,

2. TESIS

- ALEGRÍA HERRERA, Oscar René. 2003. *Propuesta de estrategias comunicacionales internas y externas para crear una imagen positiva del Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala.* Guatemala.
- CASTAÑEDA MEJÍA, Yolanda L. 2003. *Diagnóstico y Propuesta de la Comunicación Interna de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la USAC* Guatemala.
- GARCÍA HERNÁNDEZ, Wendy A. 2003. *La comunicación organizacional en el funcionamiento del departamento de merchandising (publicidad en el punto de venta) de una distribuidora de licores.* Guatemala.
- HERNÁNDEZ TURCIOS, Marvin A. 2009. *Las comunicaciones interpersonales como herramienta para sinergia en la cultura organizacional a los docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.* Guatemala.
- MACKLES, ARANA, Jenniffer W. 2010. *Propuesta de estrategia de comunicación para Registro Nacional de las personas –RENAP- en el Departamento de Sololá.* Guatemala.

MORAN RAMÍREZ, Nancy C.
2003 *Diagnostico de la comunicación organizacional en
Corporación Reforma.*
Guatemala

SANTIZO FLORES, Axel Amílcar.
1991 *El Ejercicio Profesional Supervisado en la Escuela
de Ciencias de la Comunicación.*
Guatemala.

ACTAS

CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
1976 *Acta 13-76, Universidad de San Carlos de
Guatemala.*
Guatemala.

CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
1984 *Acta 2-84, Universidad de San Carlos de
Guatemala.*
Guatemala

CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO.
1975 *Acta 29-75, Universidad de San Carlos de
Guatemala.*
Guatemala.

CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO.
2000 *Acta 27-2000, Universidad de San Carlos de
Guatemala.*
Guatemala

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN.
2004. *Reglamento General de la Escuela de Ciencias de
La Comunicación de la Universidad de San Carlos
de Guatemala*
Guatemala.

Leyes:
1993. *Constitución Política de la República de Guatemala.*
Tipografía Nacional. Guatemala.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA.

2006 Ley Orgánica de la USAC.
Guatemala.

DICCIONARIOS

DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA.

2000 España.

DICCIONARIO LAROUSSE.

1969 España.

ENCICLOPEDIA SALVAT.

1993 Tomo V, Salvat Editores, S.A. Barcelona.

DOCUMENTOS DE APOYO

SOTO VÁSQUEZ, Lilly.

2010 *Documentos de apoyo, en curso: "Análisis de la
comunicación corporativa y organizacional. USAC-
ECC. Guatemala.*

WEBS

GALINDO CÁCERES, Jesús.
2010.

<http://www.geocities.com/arewara/arewara>

http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_organizacional

APÉNDICE:**a) Cuestionario a Trabajadores del Departamento de Control Académico de la ECC**

USAC- Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Departamento Estudios de Postgrado. Maestría en
Comunicación Organizacional. Junio 2010



Por favor, solicitamos su apoyo para con la maestranda, quien se encuentra realizando trabajo de campo, dando respuesta a los cuestionamientos presentes:

Datos generales: Genero: F _____ M _____ Jornada _____

1.- ¿Cuántos/as integran el equipo de trabajo del Departamento de Control Académico? _____.

2.- ¿Cuántos estudiantes inscritos tiene registrado este Departamento? _____.

3.- Cuentan con estadísticas de alumnos(as) atendidos: diariamente
semanalmente mensualmente anualmente
clasificados por carrera

4.- ¿Atiende usted, a estudiantes de las tres jornadas de la ECC?

Si No

1. ¿Qué estrategias de comunicación utiliza este Departamento para comunicarse con los estudiantes de la ECC?

6.- ¿De las estrategias manifestadas, para usted, cuál ha sido la más eficiente?

7.- ¿Qué sugiere, para mejorar las estrategias de comunicación de este Departamento?

8.- ¿Han realizado algún estudio sobre la opinión que tienen los estudiantes de la ECC, sobre este Departamento?

Si No

9.- ¿Cómo es el comportamiento del estudiante, cuando se acerca a este Departamento a realizar gestiones?

Si No

Si su respuesta es sí o no, diga por qué:

10.- Sugerencias para mejorar las estrategias de comunicación, de este Departamento.

11.- ¿Cuentan con manuales de procedimientos?

Si No

12.- ¿Cuentan con guías especialmente para estudiantes de primer ingreso?

Si No

Gracias por contestar el presente cuestionario.

b) Cuestionario, a estudiantes de la ECC.



USAC- Escuela de Ciencias de la Comunicación,
Departamento Estudios de Postgrado. Maestría en
Comunicación Organizacional. Junio 2010



Por favor, solicitamos su apoyo para con la maestranda, quien se encuentra realizando trabajo de campo, dando respuesta a los cuestionamientos presentes:

Datos generales: Género: E M Jornada: _____. Carrera: _____
Semestre: _____

1. Generalmente, usted, ¿cómo obtiene información de los trámites administrativos relacionados con su carrera?

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Carteles | <input type="checkbox"/> |
| 2. Folletos | <input type="checkbox"/> |
| 3. Periódico "Tiempo" de la ECC | <input type="checkbox"/> |
| 4. Radio Comunicación de la ECC | <input type="checkbox"/> |
| 5. Coordinador Académico | <input type="checkbox"/> |
| 6. Departamento de Control Académico | <input type="checkbox"/> |
| 7. Docentes | <input type="checkbox"/> |
| 8. Compañeros de estudio | <input type="checkbox"/> |
| 9. Autoridades de la ECC | <input type="checkbox"/> |
| 10. Representantes Estudiantiles ante el Consejo | <input type="checkbox"/> |
| 11. Directivo de la ECC | <input type="checkbox"/> |
| 12. Asociación de estudiantes | <input type="checkbox"/> |
| 13. Página Web de la ECC | <input type="checkbox"/> |
| 14. Otros especifique: | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Conoce el Departamento de Control Académico de la ECC?

Si

No

3. ¿Conoce cuáles son las estrategias de comunicación que tiene en práctica el Departamento de Control Académico de la ECC hacia el estudiante de esta casa de estudios?

Si

No

4. Las estrategias de comunicación del Departamento de Control Académico son eficientes?

Si

No

diga por qué:

5. La respuesta a sus gestiones en el Departamento de Control Académico han sido: rápido:

Si

No

6. ¿Cómo ha sido el trato del personal de Control Académico hacia su persona?

Cortés: Si

No

¿Por qué?

7. Sugerencias para mejorar las estrategias de comunicación del Departamento de Control Académico de la ECC.

8. ¿Tiene conocimiento si el Departamento de Control Académico cuenta con Manuales de Procedimientos?

Si

No

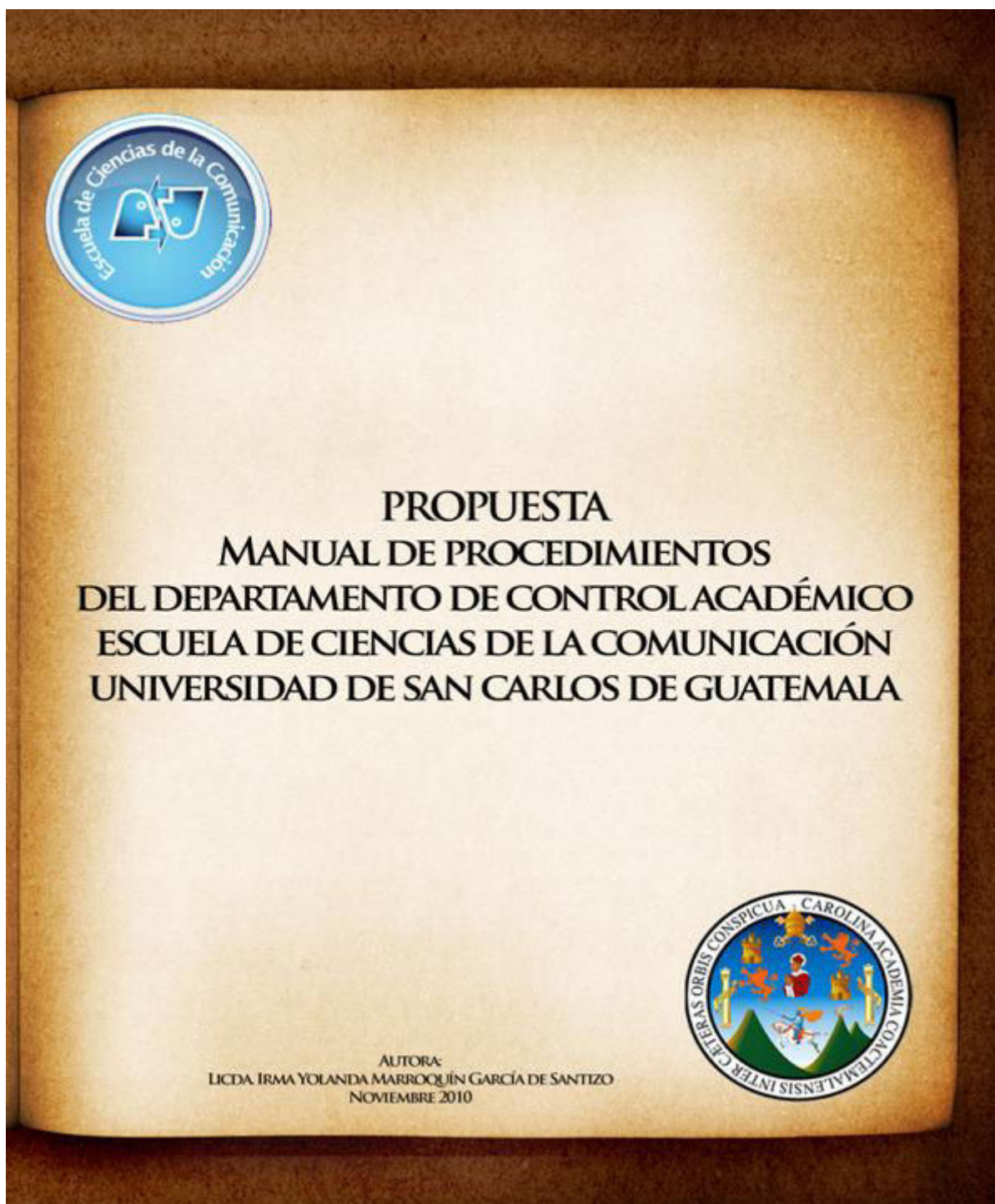
8. ¿Tiene conocimiento si el Departamento de Control Académico cuenta con guías especiales para estudiantes de primer ingreso?

Si

No

Gracias por contestar el presente cuestionario.

c) Propuesta:

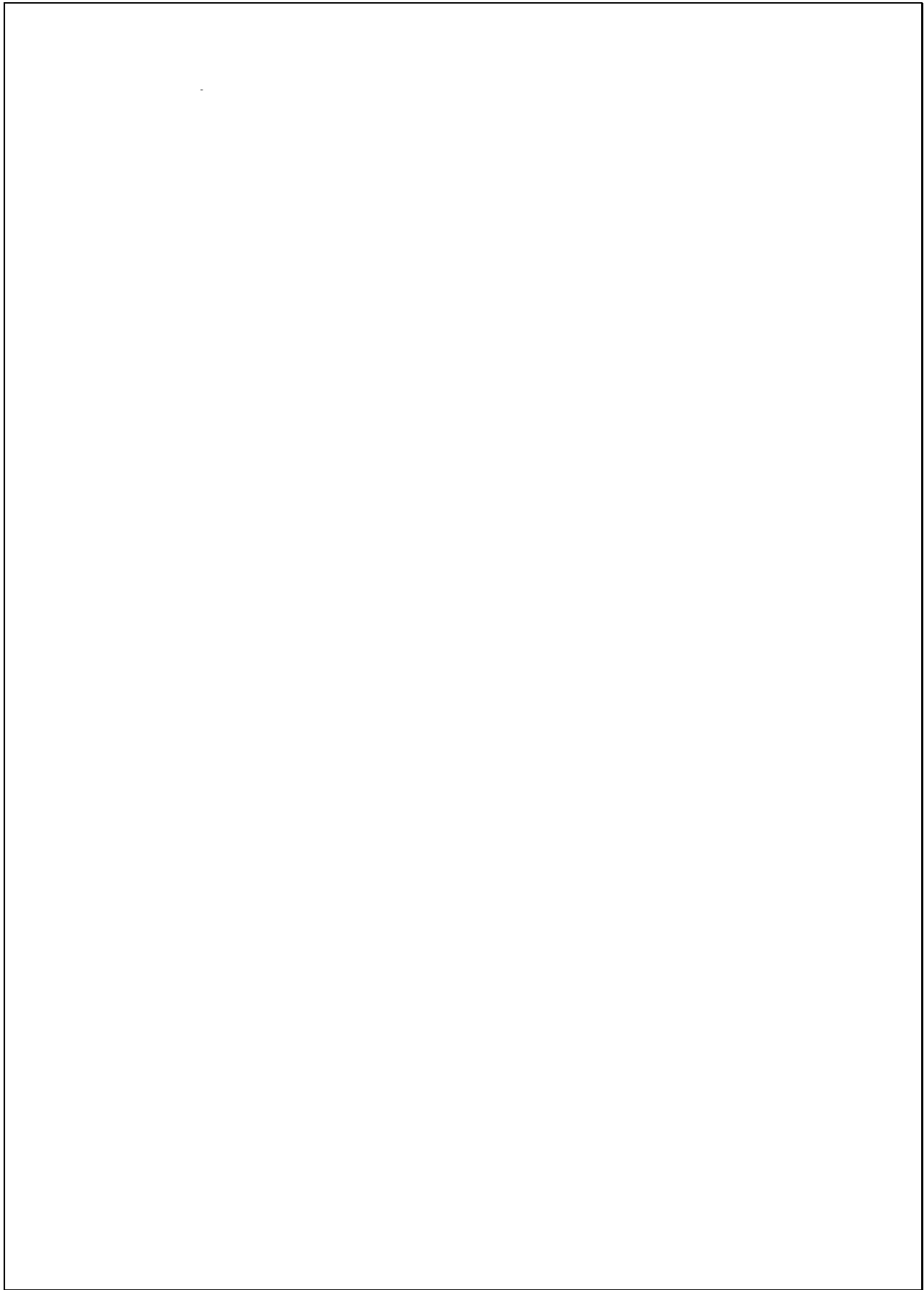


ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	
Procedimiento: Trámite de Título	1
Procedimiento: Ingreso de Equivalencias Externas	5
Procedimiento: Ingreso Equivalencias Internas	8
Procedimiento: Recepción de Actas	12
Procedimiento: Empaste de Actas	15
Procedimiento: Ingreso de Notas de Recuperación y Escuela de Vacaciones	18
Procedimiento: Asignación de cursos	21
Procedimiento: Cierre de Pensum	24
Procedimiento: Recepción de datos de Estudiantes de 1er. Ingreso	27
Procedimiento: Actas de Graduación EPS	30
Procedimiento: Acta de Graduación de Examen Técnico Privado	35
Procedimiento: Acta de Graduación de Examen Privado de Licenciatura	39
Procedimiento: Informe de Órdenes de Pago	43
Procedimiento: Corrección de Notas por Error en calificación	45
Procedimiento: Corrección de Actas por no tener Número de Recibo	48
Procedimiento: Corrección de número de Carné en Acta	52
Procedimiento: Corrección en Acta cuando no aparece nombre del estudiante	55
Separador de lectura	58

INTRODUCCIÓN

Este manual tiene como finalidad ser un herramienta de apoyo a los estudiantes, personal administrativo y docente de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el fin de establecer los pasos necesarios para las gestiones administrativas académicas que conllevan los diversos trámites académicos, establece claramente las responsabilidades de cada uno de los proceso para garantizar una gestión eficiente y eficaz, a tiempo y agradable para todos los involucrados.





Procedimiento:
Trámite de
Título

Procedimiento: Trámite (interno) Impresión de Título

No. ___ Procedimiento: ___ Fecha de recepción: _____ Fecha de entrega: _____

Descripción: este trámite se hace para que el graduado(a) en carrera técnica, licenciatura y maestría, obtenga la documentación precisa para realizar la gestión de impresión de título en el Departamento de Registro y Estadística de la USAC.

Responsable	Acción
Graduado(a)	1. Solicita información para gestión de impresión de título.
R-DCA	2. Entrega guía de requisitos que contiene información de documentación a presentar: <ol style="list-style-type: none"> a. Acta de Graduación original b. Cierre de Pensum original c. Constancia de expediente estudiantil original (se solicita en archivo de Registro y Estadística). d. Original y fotocopia del recibo de pago de impresión de título (se cancela en Tesorería ECC: carrera técnica Q.110.00; licenciatura Q.115.00, maestría Q. 120.00). e. Fotocopia completa de DPI f. Certificación de inscripción, solvencia general de matrícula consolidada del año en que se graduó (puede presentar uno de los dos). g. Solvencia de Biblioteca de la ECC. h. Solvencia de Tesorería de la ECC. i. Carta dirigida a DCA, solicitando se realice el trámite, indicando dirección actual, número de teléfono, carné y carrera de diversificado
Graduado(a)	3. Entrega documentación a R-DCA
R-DCA	4. Revisa documentación y de no estar completa la devuelve. 5. Si la documentación está completa entrega al solicitante una contraseña con su nombre, número de carné, fecha de recepción y fecha de entrega (10 días hábiles). 6. Anota la gestión en libro de registro interno y traslada documentación a A-DCA responsable de la carrera profesional.

A-DCA	<p>7. Revisa documentación y de estar completa la recibe y firma el libro de registro interno y procede a:</p> <p>8. Llena formulario Form. DRE-002, Resolución C.S.U. Punto 3.5.6, Acta 16-77 del 25-5-77.</p> <p>9. Llena formulario Form. DRE-001A.</p> <p>10. Imprime tres copias de cada formulario.</p> <p>11. Registra documentación en el libro de registro interno (por carrera).</p> <p>12. Traslada documentación a S-ECC para firma y sello.</p>
S-ECC	<p>13. Recibe documentación y firma libro de registro interno. Documentación que permanece un día en ese Despacho.</p> <p>14. Revisa la información y de estar correcto el proceso firma y sella la documentación.</p> <p>15. Entrega documentación a R-DCA.</p>
R-DCA	<p>16. Recibe y verifica que los documentos estén completos, firmados y sellados para anotar en el libro de registro interno.</p> <p>17. Traslada la documentación a la D-ECC, para el visto bueno.</p>
D-ECC	<p>18. Recibe documentación y firma el libro de registro interno. Documentación que permanece un día en ese Despacho.</p> <p>19. Firma y sella de Visto Bueno</p> <p>20. Entrega documentación a R-DCA</p>
R-DCA	<p>21. Recibe y verifica que los documentos estén completos, firmados y sellados para anotar en el libro de registro interno y lo clasifica.</p>
Graduado (a)	<p>22. Se presenta a R-DCA en la fecha programada</p>
R-DCA	<p>23. Entrega expediente original a graduado(a) y guía de procedimiento de gestión de título en el Departamento de Impresión de Títulos y Diplomas de la USAC.</p>
Graduado (a)	<p>24. Recibe expediente original y guía de procedimiento de gestión de título y firma copia de recibido</p>
R-DCA	<p>25. Archiva copia de expediente.</p>

Graduado (a)	<p>26. Presenta expediente que le entrega R-DCA, al Departamento de Impresión de Títulos y Diplomas de la USAC, para impresión de título.</p> <p>27. Recibe título impreso y papelería</p> <p>28. Presenta título impreso en la SR-ECC, para firma y sello de la D-ECC y lo acompaña con un sello dorado.</p>
SR-ECC	<p>29. Recibe título y lo traslada a la D-ECC, para firma y sello</p>
D-ECC	<p>30. Recibe título, lo firma y sella</p> <p>31. Traslada el título a SR-ECC.</p>
SR-ECC	<p>32. Recibe título y le coloca sello dorado</p> <p>33. Entrega título a graduado (a).</p>
Graduado(a)	<p>34. Recibe título y lo presenta al Departamento de Impresión de Título y Diplomas de la USAC, para firmas del Rector y Secretario General.</p>

R-DCA= Recepción Departamento de Control Académico

ECC= Escuela de Ciencias de la Comunicación

D-ECC= Dirección Escuela de Ciencias de la Comunicación

SR-ECC= Secretaría de Recepción de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

A-DCA= Auxiliar Departamento de Control Académico

Usac= Universidad de San Carlos de Guatemala



Procedimiento:

Ingreso de

Equivalencias

Externas

Procedimiento: Ingreso de Equivalencias Externas

No. ___ Procedimiento: ___ Fecha de recepción: _____ Fecha de entrega: _____

Descripción: este trámite permite al estudiante hacer equivalencias de cursos aprobados que tenga en "X" carrera, en "Y" universidad del país, por algunos de los cursos de las tres carreras técnicas y de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, que sirve la ECC.

Estudiante	1. Solicita en el DRE-Usac, formulario para equivalencias.
DRE-Usac	2. Entrega formulario.
Estudiante	3. Llena formulario y adjunta los programas de cursos que ha aprobado en otras Unidades Académicas de la Usac, o en Universidades del país, siempre y cuando estén firmados y sellados por el Secretario(a) de la Unidad Académica.
DRE-Usac	4. Recibe formulario y programas de curso debidamente autorizados por la autoridad competente. 5. Revisa si el estudiante está inscrito en la Unidad Académica. De estar inscrito envía un oficio al Departamento de Control Académico de la Unidad Académica.
R-DCA	6. Recibe y revisa el expediente. De estar completo lo registra en el libro de registro interno, le asigna un número y lo traslada al A-DCA.
A-DCA	7. Recibe y revisa el expediente, y firma el libro de registro interno. 9. Recolecta información sobre status académico del estudiante, y procede a realizar un informe (P4ds), el cual se traslada con el expediente a SD-ECC
SD-ECC	10. Recibe el expediente y lo traslada a Coordinación Académica
CA-ECC	11. Recibe el expediente y revisa contenido de programas de cursos y emite dictamen favorable a cuales procede equiparar como equivalencias (P3ds) 12. Traslada expediente con dictamen favorable de equivalencias a SD-ECC.

SD-ECC	<p>13. Recibe expediente con dictamen favorable de equivalencias</p> <p>14. Redacta oficio que transcribe Acuerdo del Consejo Directivo y dictamen favorable de equivalencias</p> <p>15. Traslada expediente con dictamen favorable de equivalencias a R-DCA.</p>
R-DCA	<p>16. Recibe y revisa expediente con dictamen favorable de equivalencias y lo registra en el libro de registro interno</p> <p>17. Traslada expediente con dictamen favorable de equivalencias a A-DCA.</p>
A-DCA.	<p>18. Recibe expediente con dictamen favorable de equivalencias y firma el libro de registro interno</p> <p>19. Ingresa nota con dictamen favorable de equivalencia a la base de datos del sistema del DCA, razonando que es una nota por equivalencia.</p>
Estudiante	<p>20. Solicita Certificación General de Cursos Aprobados para informarse de sus equivalencias (10 días hábiles)</p>

DRE-Usac= Departamento de Registro y Estadística de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

R-DCA= Recepción del Departamento de Control Académico

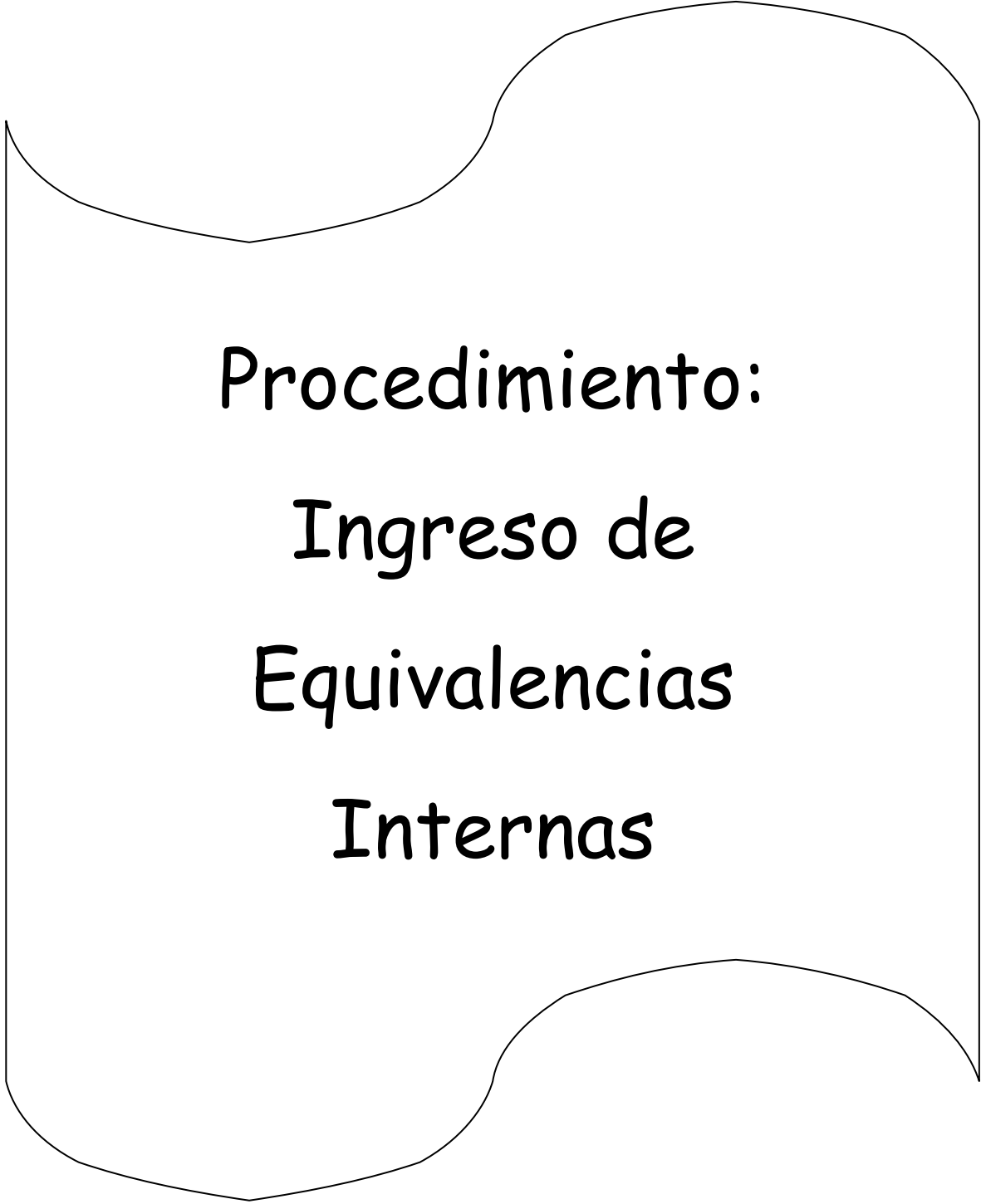
SD-ECC= Secretaría de Docentes

A-DCA= Auxiliar Departamento Control Académico

P2d.= Proceso en 2 días.

P3d= Proceso en 3 días

P4d= Proceso en 4 días.



Procedimiento:
Ingreso de
Equivalencias
Internas

Procedimiento: Equivalencias Internas

No. ___ Procedimiento: ___ Fecha de recepción: _____ Fecha de entrega: _____

Descripción: este trámite se hace para que el estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, que haya concluido "X" carrera técnica y desea trasladarse a cursar otra carrera técnica, pueda hacer equivalencias de "X" curso.

Estudiante	1. Cancela Q.2.00 en T-ECC, para solicitar <i>Certificación General de Cursos Aprobados en DCA.</i>
T-ECC	2. Extiende original de Form. 104-C (autorizado por la CGC)
Estudiante	3. Recibe original de Form. 104-C 4. Entrega original de Form. 104-C a R-DCA
R-DCA	5. Recibe original de Form. 104-C y revisa que los datos estén completos 6. Entrega formulario para que el estudiante registre sus datos como estudiante de la ECC.
Estudiante	7. Recibe formulario. 8. Llena formulario 9. Entrega formulario a R-DCA.
R-DCA	10. Recibe formulario y revisa que los datos estén completos. De estar todo correcto, en el reverso del original de la Form. 104-C: firma, sella y anota fecha para que el estudiante se presente a recoger <i>Certificación General de Cursos Aprobados (10 días hábiles)</i> 11. Anota en el libro de gestión interna la solicitud y la traslada a A-DCA.
A-DCA	12. Recibe solicitud y firma libro de gestión interna 13. Procede a la captura de datos, cuidando de que el estudiante no haya cursado materias prerrequisito del curso fundante. 14. De estar todo correcto procede a la elaboración de <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> y la traslada a la C-DCA.
C-DCA	15. Recibe <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> y conjuntamente con A-DCA, proceden a la confrontación de datos. De estar todo correcto, firma y sella <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> y la traslada a la R-DCA.

R-DCA	<p>16. Recibe <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> y la registra en el libro de control interno</p> <p>17. Traslada <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> a D-ECC, para visto bueno.</p>
D-ECC	<p>18. Recibe <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i></p> <p>19. Firma y sella</p> <p>20. Traslada <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> a R-DCA</p>
R-DCA	<p>21. Recibe y registra la <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> en el libro de registro interno</p> <p>22. Procede a sacar fotocopia de <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i>.</p>
Estudiante	<p>23. Se presenta (en la fecha indicada) a la R-DCA, a recoger la <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i></p>
R-DCA	<p>24. Entrega original de <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i></p> <p>25. Solicita a estudiante que firme de recibido la fotocopia de la <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i></p>
Estudiante	<p>26. Recibe Original de <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i></p> <p>27. Firma y entrega fotocopia de <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> a R-DCA</p>
R-DCA	<p>28. Recibe y archiva fotocopia firmada de <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i></p>
Estudiante	<p>29. Redacta nota dirigida a CA-ECC, solicitando equivalencia de cursos de su interés adjuntando original de: <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> y constancia de estar inscrito en la Usac, en el año que solicita las equivalencias</p> <p>30. Entrega solicitud de equivalencias en SD-ECC</p>
SD-ECC	<p>31. Recibe solicitud de equivalencias y la registra en el libro de conocimientos</p> <p>32. Traslada solicitud de equivalencias al CA-ECC</p>
CA-ECC	<p>33. Analiza solicitud de equivalencias. Si procede emite dictamen favorable de las mismas</p> <p>34. Traslada dictamen favorable de equivalencias a SD-ECC</p>

SD-ECC	35. Recibe dictamen favorable de equivalencias, la registra en el libro de conocimientos y la traslada a R-DCA
R-DCA	36. Recibe y revisa dictamen favorable de equivalencias. De estar todo en orden, firma libro de conocimientos de SD-ECC 37. Registra dictamen favorable de equivalencias en el libro de control interno
A-DCA	38. Entrega dictamen favorable de equivalencias a A-DCA 39. Recibe dictamen favorable de equivalencias y procede al ingreso de razonamiento de equivalencias a la base de datos del sistema de DCA, especificando que es un razonamiento por equivalencia 40. Archiva dictamen favorable de equivalencias
Estudiante	41. Solicita a R-DCA, un Reporte de Cursos Aprobados para verificar si el razonamiento de equivalencias ya fue ingresado a la base de datos del sistema del DCA. Este requerimiento lo puede realizar el interesado ingresando a la página web de la ECC (www.comunicacion.usac.edu.gt)
R-DCA	42. Verifica en la base de datos del sistema si ya fue ingresado el razonamiento de equivalencias. De estar ingresado imprime Reporte de Cursos Aprobados 43. Entrega Reporte de Cursos Aprobados el cual no tiene costo.
Observación	Este proceso de equivalencia interna conlleva 15 días hábiles.

T-ECC= Tesorería de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

(CGC)= Contraloría General de Cuentas

CA-ECC= Coordinación Académica de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

R-DCA= Recepción del Departamento Control Académico

DCA= Departamento de Control Académico

A-DCA= Auxiliar Departamento de Control Académico

SD-ECC= Secretaria de Docencia de la ECC.

D-ECC= Dirección de la Escuela de Ciencias de la Comunicación



Procedimiento:
Recepción
de
Actas

Procedimiento: Recepción de Actas

Procedimiento No: _____ Fecha de recepción: _____ Fecha de entrega: _____

Los profesores universitarios de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, después de realizar los exámenes finales de fin de semestre, recuperación y Escuela de Vacaciones, tienen ocho (8) días hábiles para entrega de "Actas" al Departamento de Control Académico.

PU-ECC	1. Reproduce formato para elaboración de Actas ingresando a la página web de la Escuela (www.comunicacion.usac.edu.gt). O bien, presenta memoria USB al DCA para que le reproduzcan formato de elaboración de Actas.
A-DCA	2. Responsable de "X" carrera, entrega formato de Actas que incluye: carrera, sección, jornada, número de carné, nombres y apellidos, zona, nota de examen, nota final en números, nota final en letras y aprobado(a) y/o reprobado(a)
PU-ECC	3. Procede a revisar el formato de Acta e ingresa: zona, nota de examen, nota final en números, nota final en letras y si es aprobado(a) o reprobado(a). 4. Si el estudiante no alcanza la zona mínima de treinta y cinco (35) puntos, se consigna SDE (Sin Derecho a Examen) 5. Si el estudiante no aparece en los cuadro de zona, se consigna como "A" (Ausente) 6. Si el estudiante alcanzó la nota de sesenta y un (61) puntos de zona y no se presentó al examen final, el docente tienen que consignarlo no "NSP" (No Se Presentó). Con base a Leyes y Normas de la Usac-ECC, no debe consignar la nota de sesenta y un (61) punto como nota aprobado(a). En este caso el estudiante debe someterse a 1ª o 2ª recuperación. 7. Presenta Acta de Fin de Curso, Recuperación o Escuela de Vacaciones al DCA, a través del correo electrónico o memoria USB
A-DCA	8. Recibe Acta de Fin 9. de Curso, Recuperación o Escuela de Vacaciones, a través de correo electrónico o memoria USB y verifica que únicamente aparezcan los estudiantes que se asignaron cursos. 10. Si todo está correcto procede a la impresión de Acta de Fin de Curso, Recuperación o Escuela de Vacaciones, en original y una copia 11. Solicita al profesor universitario que proceda a firmar el original y copia del Acta de Fin de Curso, Recuperación o Escuela de Vacaciones,

PU-ECC	12. Firma original y copias de Actas de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones
A-DCA	13. Entrega copia de Acta de Fin de Curso, Recuperación o Escuela de Vacaciones a profesor universitario: firmada y sellada de recibido por DCA 14. Solicita a profesor universitario firme libro de registro de entrega de Actas de Fin de Curso, Recuperación o Escuela de Vacaciones
PU-ECC	15. Firma libro de registro de entrega de Actas de Fin de Curso, Recuperación o Escuela de Vacaciones
A-DCA	16. Sube a la página web de la ECC (www.comunicacion.usac.edu.gt), el Acta de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones. 17. Archiva original de Acta de Fin de Curso, Recuperación o Escuela de Vacaciones 18. Publica copia de Acta de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones en galerías de exposición al público.

PU-ECC= Profesor universitario de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

A-DCA= Auxiliar del Departamento de Control Académico



Procedimiento:

Empaste

de

Actas

Procedimiento: Empaste de Actas

Procedimiento No: _____ Fecha de recepción: _____ Fecha de entrega: _____

Este procedimiento se realiza con el fin de conservar el patrimonio/acervo documental de registro de Actas de las carreras técnicas de: Publicidad, Periodismo, Locución, Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y Postgrado.

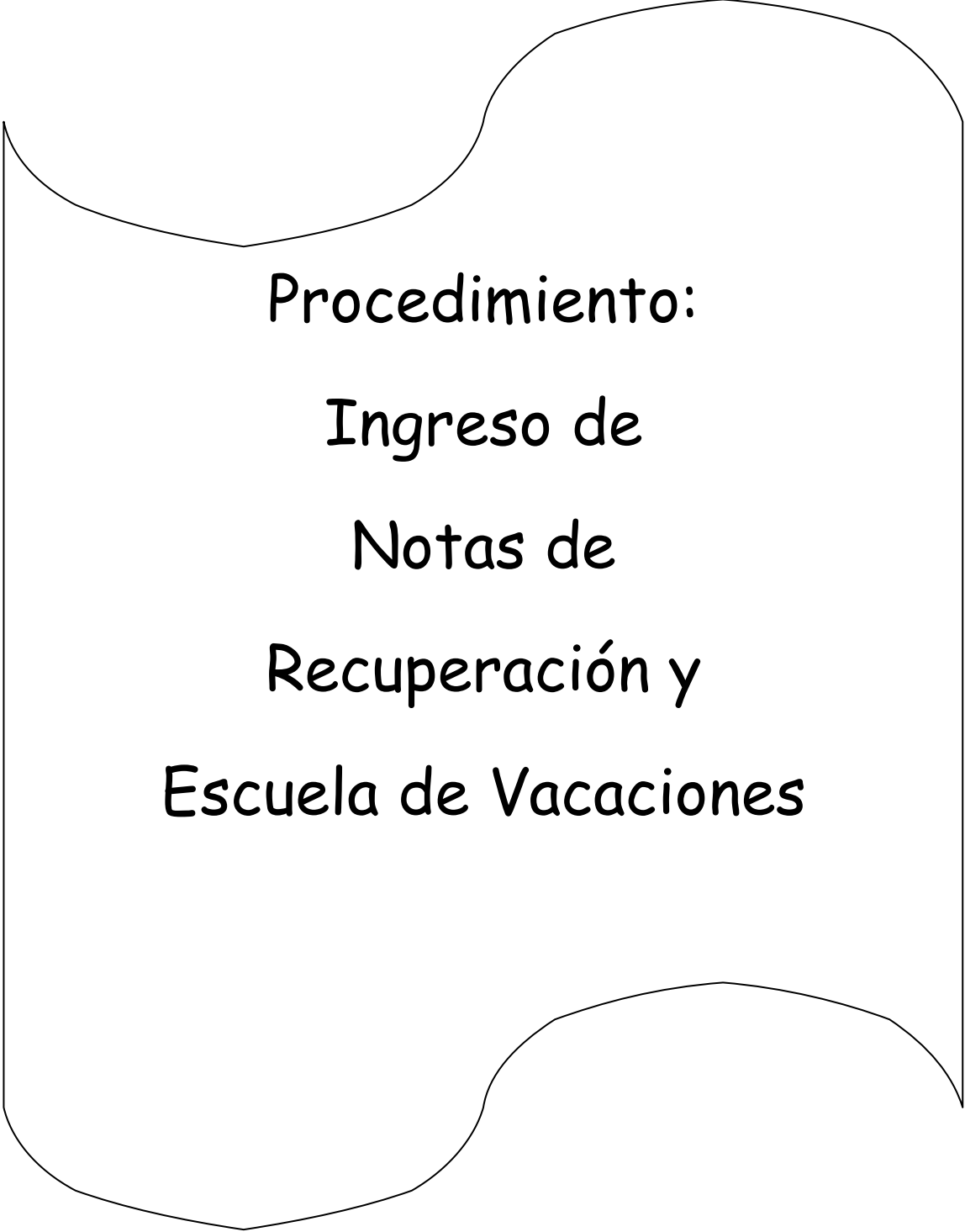
A-DCA	<ol style="list-style-type: none">1. Abre el formato electrónico revisa fecha, curso, código y nombre del docente2. Ingresa al sistema: imprime Actas de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones3. Ordena Actas de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones por jornada y carrera
C-DCA	<ol style="list-style-type: none">4. Solicita por escrito a T-ECC empaste de Libro Actas de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones
T-ECC	<ol style="list-style-type: none">5. Cotiza en varias imprentas el costo por empaste6. Recibe tres cotizaciones: analiza la mejor oferta de acuerdo a la disponibilidad financiera7. Contrata a imprenta con mejor oferta del mercado8. Informa a C-DCA.
C.DCA	<ol style="list-style-type: none">9. Entrega Actas de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones a T-ECC.
T-ECC	<ol style="list-style-type: none">10. Envía Actas de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones a imprenta contratada para empaste de Libro de Actas.
Imprenta	<ol style="list-style-type: none">11. Recibe Actas de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones12. Empasta Libro de Actas de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones13. Presenta Libro de Actas de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones a T-ECC14. Entrega Factura a T-ECC para liquidación

T-ECC	<p>15. Recibe Libro de Actas de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones</p> <p>16. Revisa calidad de empaste. Si está conforme lo acordado procede a liquidar la Factura con cheque de la ECC.</p>
Imprenta	17. Recibe cheque de la ECC
T-ECC	<p>18. Traslada Libro de Actas de Fin de Curso, Recuperación y Escuela de Vacaciones a C-DCA.</p> <p>19. Traslada Factura por empaste de Libro de Actas a C-DCA, para firma y sello de recibido el Libro de Actas</p>
C-DCA	<p>20. Recibe Libro de Actas empastado</p> <p>21. Procede a su archivo</p> <p>22. Firma y sella Factura por empaste de Libro de Actas</p> <p>23. Traslada Factura por empaste de Libro de Actas a T-ECC</p>
T-ECC	<p>24. Recibe Factura por Empaste de Libro de Actas de C-DCA</p> <p>25. Archiva Factura</p>

A-DCA= Auxiliar Departamento de Control Académico

C-DCA= Coordinadora Departamento de Control Académico

T-ECC= Tesorería de la Escuela de Ciencias de la Comunicación



Procedimiento:
Ingreso de
Notas de
Recuperación y
Escuela de Vacaciones

Procedimiento: Asignación de 1ª o 2ª Recuperación y Escuela de Vacaciones

Procedimiento No: _____ Fecha de recepción: _____ Fecha de entrega: _____

El Departamento de Control Académico, tiene la responsabilidad de verificar la zona reglamentada para la ECC: Recuperación 1ª o 2ª: 35 puntos y 25 puntos para que el estudiante pueda cursar la Escuela de Vacaciones.

Estudiante	<ol style="list-style-type: none">1. Solicita boleta de pago en el Banco "X", para pago de 1ª. 2ª. Recuperación o Escuela de Vacaciones. O bien genera boleta de pago en la página del DGE-Usac2. Llena boleta de pago de 1ª o 2ª Recuperación o Escuela de Vacaciones3. Cancela en el Banco4. Presenta recibo de pago de 1ª o 2ª Recuperación o Escuela de Vacaciones en T-ECC.
T-ECC	<ol style="list-style-type: none">5. Firma y sella forma de pago de 1ª o 2ª Recuperación o Escuela de Vacaciones6. Fotocopia forma de pago y archiva copia7. Informa a estudiante que debe presentar forma de pago en R-DCA.
Estudiante	<ol style="list-style-type: none">8. Presenta forma de pago de Escuela de Vacaciones en R-DCA,
R-DCA	<ol style="list-style-type: none">9. Recibe forma de pago de 1ª o 2ª Recuperación o Escuela de Vacaciones10. Entrega una boleta a estudiante para que la llene con su datos y le indica que a ésta debe sacarle fotocopia y entregarla en A-DCA-
Estudiante	<ol style="list-style-type: none">11. . Entrega boleta en original y fotocopia a A-DCA

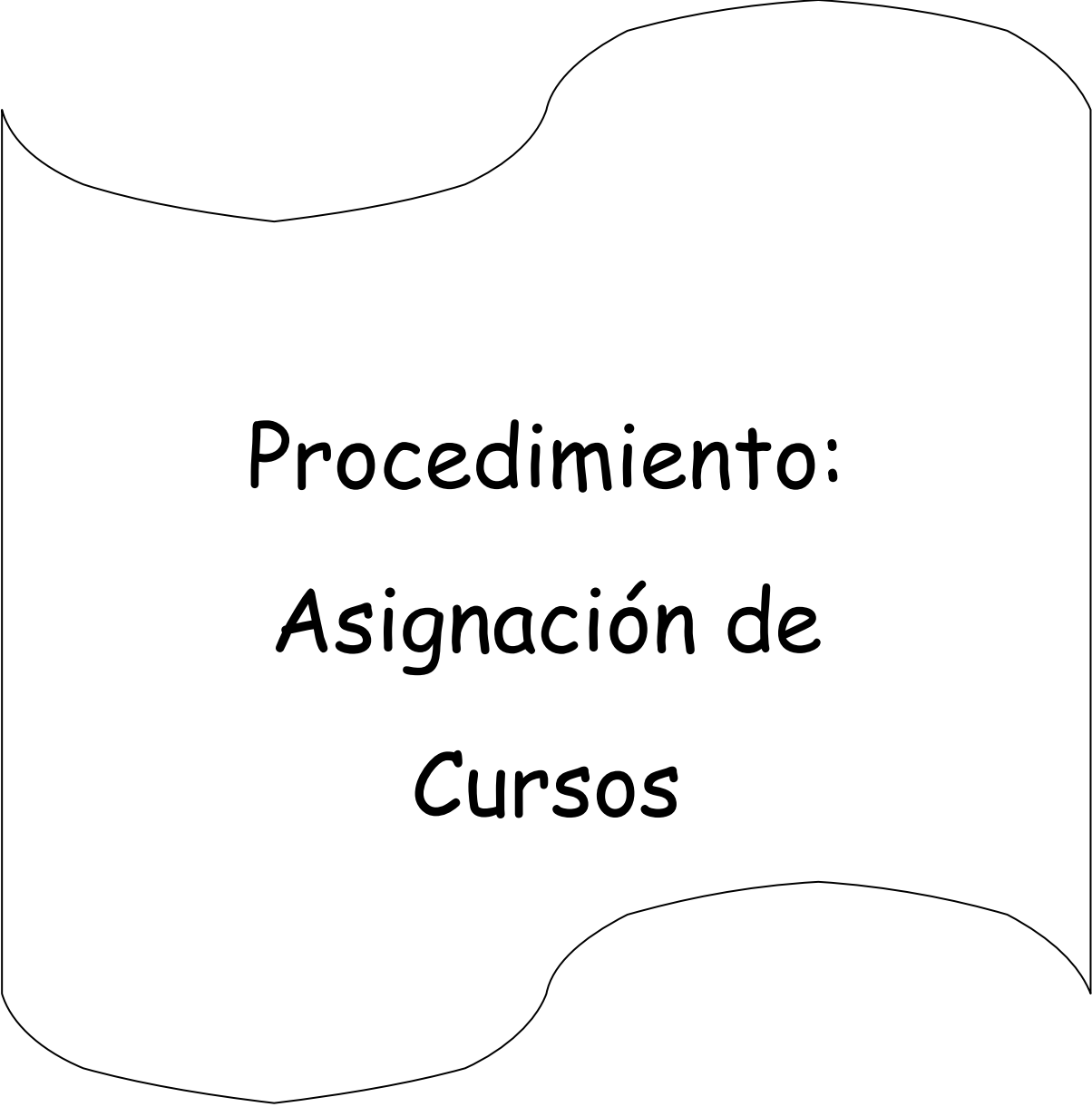
A-DCA	<p>12. Recibe y revisa que la información de la boleta esté correcta, de lo contrario la rechaza.</p> <p>13. Ingresa información a la base de datos del sistema del DCA.</p> <p>14. Estudiante queda asignado</p> <p>15. Devuelve fotocopia de forma de pago en el Banco a estudiante, debidamente firmada y sellada</p> <p>16. Si es Escuela de Vacaciones, informa a estudiante que debe entregar forma de pago a C-EV quien lleva registro y control de los estudiantes asignados en el DCA.</p>
Estudiante	<p>17. Recibe fotocopia de forma de pago, firmada y sellada.</p> <p>18. Entrega recibo a C-EV</p>
C-EV	<p>19. Recibe fotocopia de forma de pago de Escuela de Vacaciones</p> <p>20. Archiva fotocopia de forma de pago de Escuela de Vacaciones</p>

T-ECC= Tesorería de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

R-DCA= Recepción del Departamento de Control Académico

A-DCA= Auxiliar del Departamento de Control Académico

C-EV= Coordinador de Escuela de Vacaciones



**Procedimiento:
Asignación de
Cursos**

Procedimiento: Asignación de Cursos

Procedimiento No: _____ Fecha de recepción: _____ Fecha de entrega: _____

El estudiante debe realizar este procedimiento, a efecto de quedar establecido cuáles son los cursos de su interés conforme a la carrera que cursa o desea cursar. Para tal fin se establece una asignación ordinaria (dos semanas) y una extraordinaria (tres días). La asignación se realiza a través de la página oficial de la ECC, y ésta aplica para todas las carreras y jornadas.

Estudiante	1. Solicita a través de correo electrónico (www.usac.edu.gt) la asignación de número de PIN previo a la asignación de cursos
DCA	2. Recibe solicitud de asignación de número de PIN y envía información a través de correo electrónico
Estudiante	3. Recibe número de PIN, ingresa a la página oficial de la Escuela (www.comunicacion.usac.edu.gt), Actualiza y cambia su contraseña
DCA	4. Publica fechas de asignación de cursos para todas las carreras y jornadas, por diferentes medios: carteleras, página web de la Escuela, correo electrónico, paso de aulas y monitores en corredor del edificio M-2 de la ECC.
Estudiante	5. Cuando las fechas de asignación de cursos se encuentra activa en la web de la ECC, el estudiante ingresa su número de carné y número de PIN e inicia con el ingreso de códigos de curso, carrera, semestre y sección 6. Si al finalizar la asignación de cursos se presenta algún problema, envía un mensaje al correo electrónico de atención del estudiante del DCA
DCA	7. Revisa diariamente bandeja de entrada de correo electrónico para asesorar cada uno de los requerimientos que presenta el estudiante con relación a asignación de cursos
Estudiante	8. Recibe asesoramiento a su requerimiento del DCA, a través de correo electrónico 9. Ingresa nuevamente a la web de la ECC, anotando código de cursos para realizar una asignación exitosa 10. Imprime constancia 11. Conserva su constancia para futuros trámites.

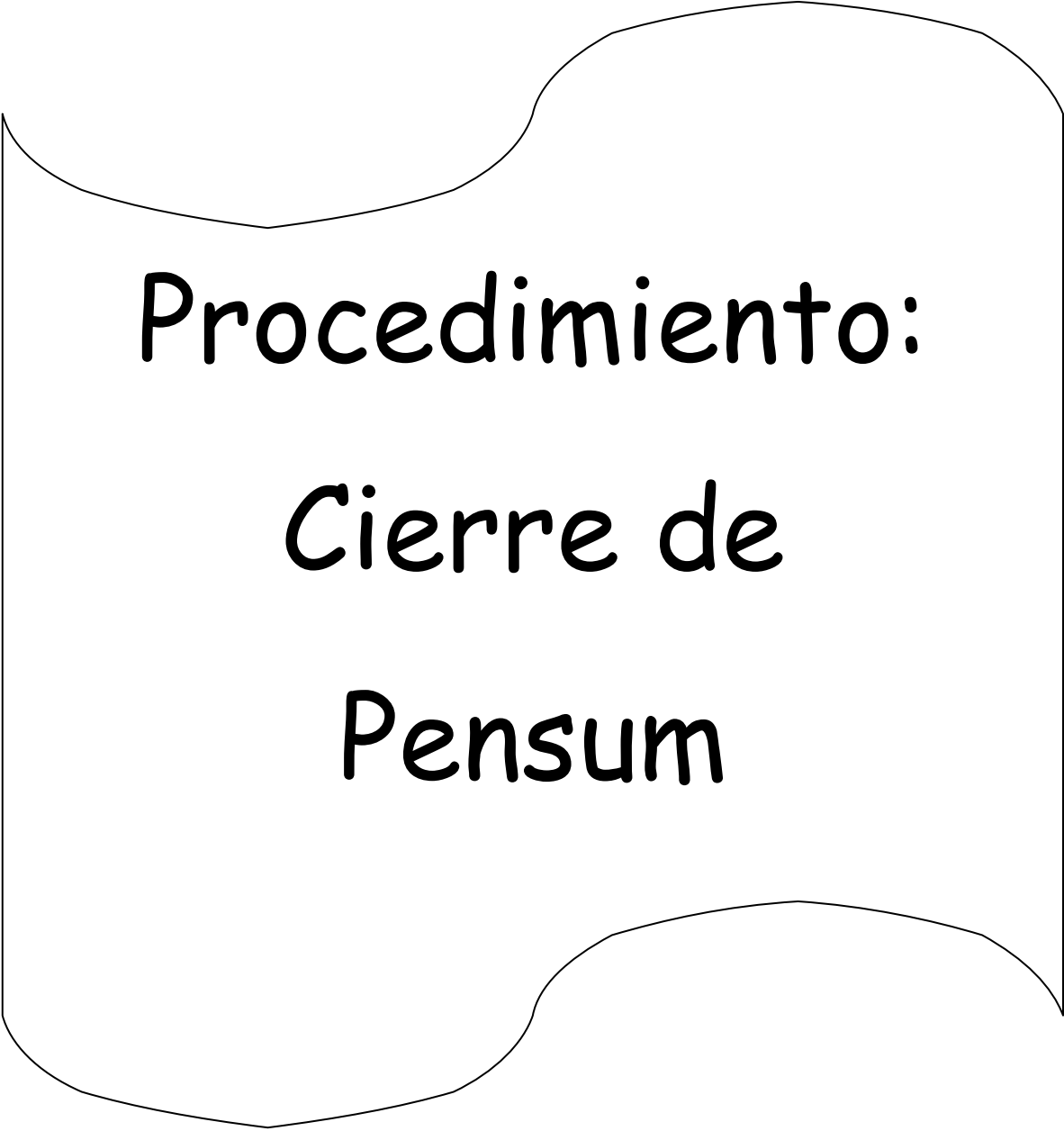
DCA	12. Finaliza período de asignación de cursos
A-DCA	13. Genera lista oficial de cursos (Actas) de todas las carreras 14. Publica fecha de entrega de Actas oficiales a PU-ECC 15. En memoria USB, entrega lista oficial de cursos (Actas) a profesores(as)
PU-ECC	16. Recibe lista oficial de cursos (Actas) de todos los semestres y carreras 17. Cuenta con ocho días hábiles para entrega de Actas oficiales al DCA

DCA= Departamento de Control Académico

C-DCA= Coordinadora del Departamento de Control Académico

A-DCA= Auxiliar del Departamento de Control Académico

PU-ECC= Profesor Universitario de la Escuela de Ciencias de la Comunicación



Procedimiento:
Cierre de
Pensum

Procedimiento: Trámite de Cierre de Pensum

Procedimiento No: _____ Fecha de recepción: _____ Fecha de entrega: _____

Este procedimiento se realiza cuando el estudiante ha cerrado pensum de carrera técnica, licenciatura o Postgrado. Este documento es una constancia/requisito que utiliza el estudiante para realizar gestiones dentro de la Usac.

Estudiante	1. Presenta a R-DCA original de <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> solicitando un Cierre de Pensum, adjuntando fotocopia de Cédula o DPI
R-DCA	2. Recibe y revisa que <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> esté vigente (seis meses de procesada, requisito que establece el DRE-Usac). De estar vigente la ingresa en el libro de registro interno 3. Firma y sella <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> , anota fecha de entrega de Cierre de Pensum (10 días hábiles), y entrega contraseña al estudiante
Estudiante	4. Recibe contraseña, en donde consta fecha de entrega de Cierre de Pensum (10 días hábiles)
R-DCA	5. Traslada a A-DCA original de <i>Certificación General de Cursos Aprobados</i> , adjuntando fotocopia de Cédula o DPI
A-DCA	6. Recibe y revisa el expediente. De estar correcto firma el libro de registro interno 7. Procede a la captura de información en la base de datos del sistema, cuidando de que el estudiante no haya cursado materias prerrequisito del curso fundante. 8. De estar todo correcto procede a la elaboración de Cierre de Pensum en hoja membretada de la ECC, agregándole un número correlativo. Seguidamente lo traslada a la C-DCA.
C-DCA	9. Recibe Cierre de Pensum y conjuntamente con A-DCA, proceden a la confrontación de datos. De estar todo correcto, firma y sella Cierre de Pensum y lo traslada a la R-DCA.

R-DCA	10. Recibe Cierre de Pensum y lo registra en el libro de control interno 11. Traslada Cierre de Pensum a D-ECC, para visto bueno.
D-ECC	12. Recibe Cierre de Pensum 13. Firma y sella 14. Traslada Cierre de Pensum a R-DCA
R-DCA	15. Recibe y registra Cierre de Pensum en el libro de registro interno 16. Procede a sacar fotocopia de Cierre de Pensum
Estudiante	17. Se presenta (en la fecha indicada) a la R-DCA, a recoger Cierre de Pensum
R-DCA	18. Entrega original y copia de Cierre de Pensum 19. Solicita a estudiante que firme de recibido fotocopia de la Cierre de Pensum
Estudiante	20. Recibe Original de Cierre de Pensum 21. Firma y entrega fotocopia de Cierre de Pensum a R-DCA
R-DCA	22. Recibe fotocopia firmada de Cierre de Pensum y la archiva en el expediente del estudiante

ECC= Escuela de Ciencias de la Comunicación

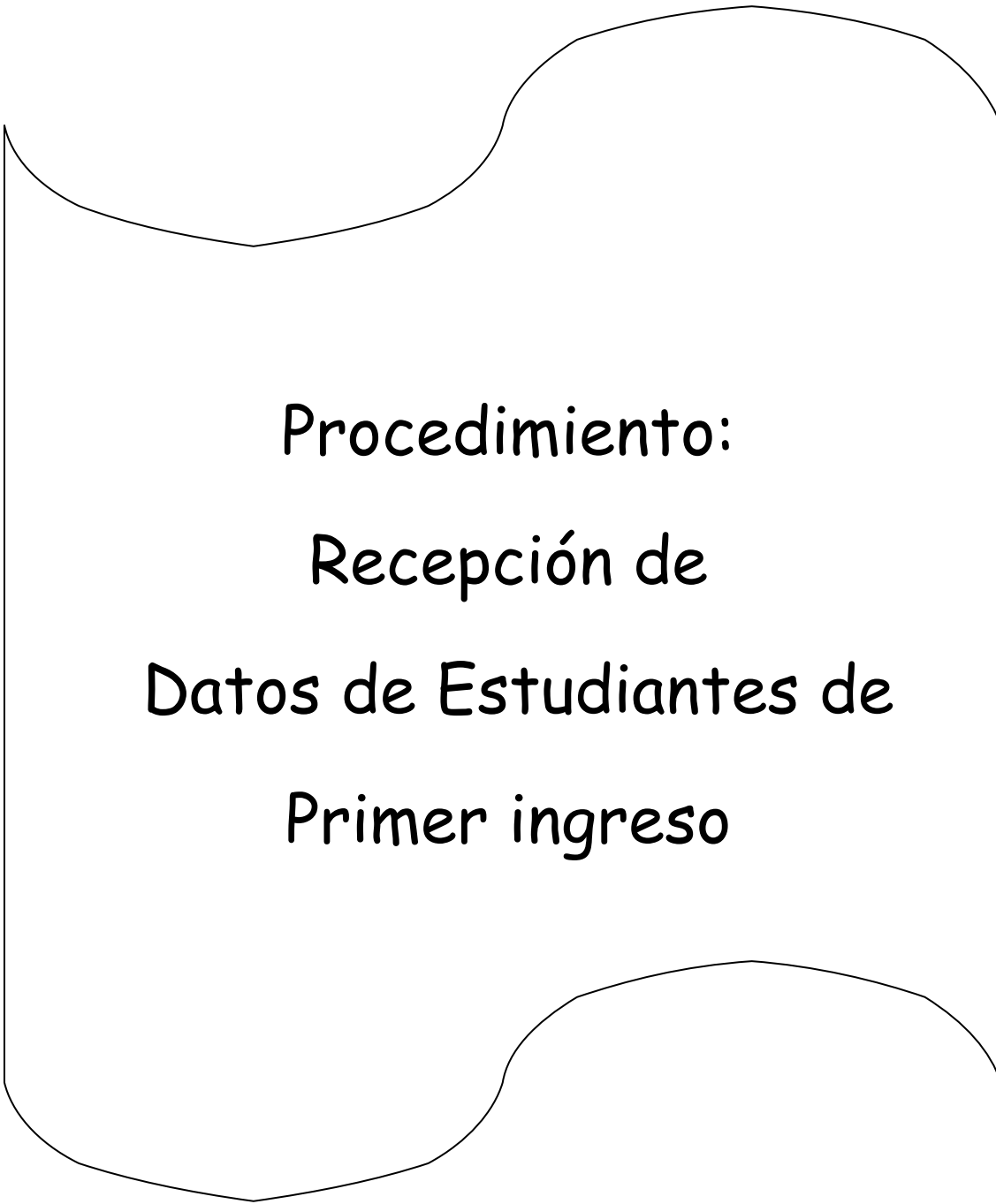
DCA= Departamento de Control Académico

R-DCA= Recepción del Departamento de Control Académico

A-DCA= Auxiliar de Control Académico

C-DCA= Coordinadora de Control Académico

D-ECC= Dirección Escuela de Ciencias de la Comunicación



Procedimiento:
Recepción de
Datos de Estudiantes de
Primer ingreso

Procedimiento: Recepción de datos de estudiantes de primer ingreso

Objetivo(s) del procedimiento: proceso administrativo para ingresar información personal de estudiantes de primer ingreso.

Norma(s) del procedimiento: Manual de Organización E.C.C y procedimientos establecidos por el Departamento de Registro y Estadística de la Usac.

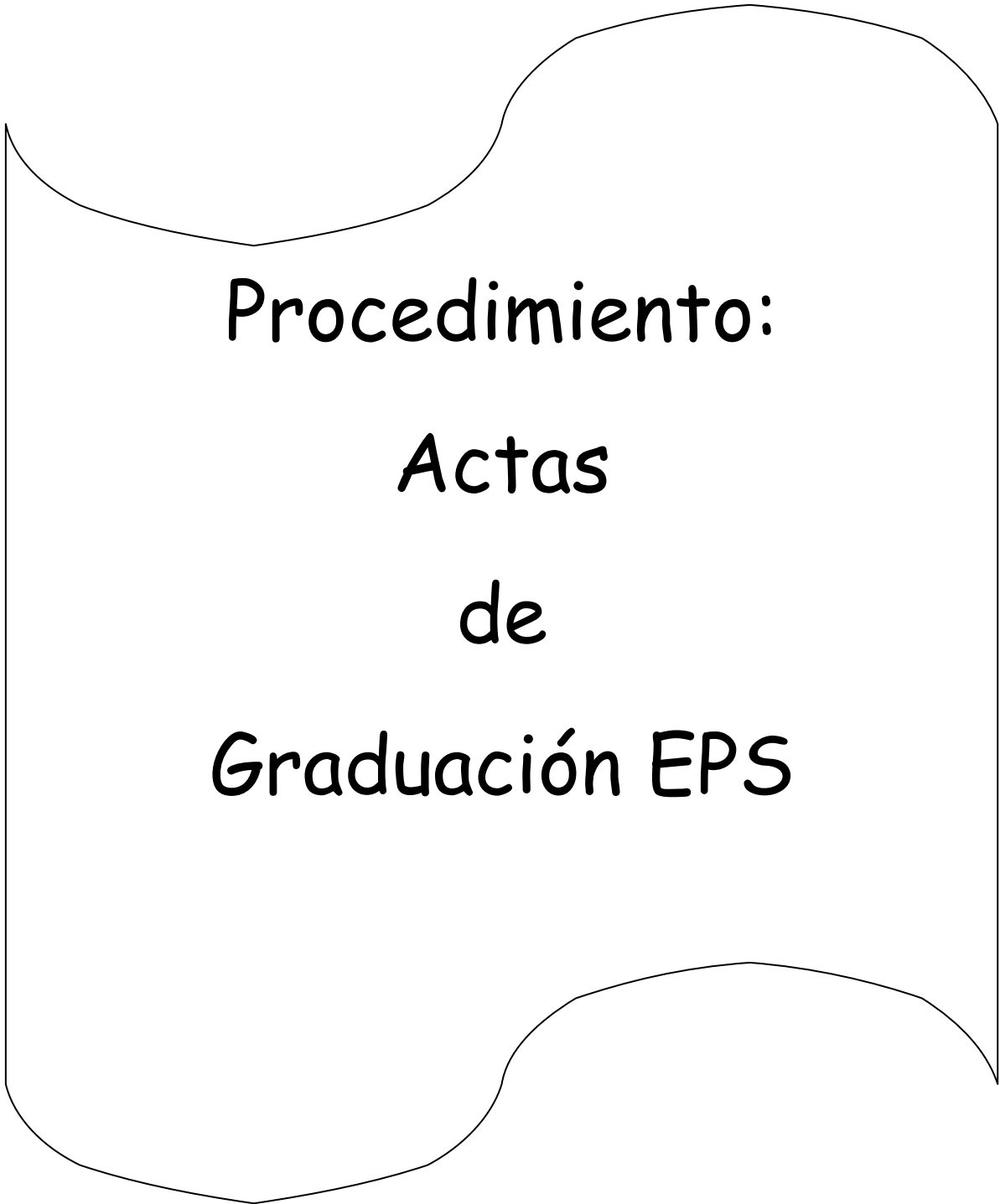
C-DCA	<ol style="list-style-type: none">1. Publica en carteleras la fecha para la recepción de la Ficha de Información Personal de estudiantes de primer ingreso2. A través del correo personal del estudiante envía información y adjunta formato de Ficha de Información Personal indicando que debe llenarlo y que al presentarlo al DCA debe adjuntar una fotografía reciente en tamaño cédula en blanco y negro o a color
Estudiante	<ol style="list-style-type: none">3. Recibe la información en su correo personal4. Llena la Ficha de Información Personal con sus datos y engrapa una fotografía5. Se presenta al DCA, en la fecha indicada para la presentación de la Ficha de Información Personal6. Entrega a A-DCA, Ficha de Información Personal de Estudiante de Primer Ingreso
A-DCA	<ol style="list-style-type: none">7. Recibe Ficha de Información Personal de Estudiante de Primer Ingreso8. Abre menú principal del sistema del DCA9. Selecciona Administración de Estudiantes10. Abre la carpeta de nuevo"

	<p>11. Completa los datos solicitados. Al finalizar selecciona grabar</p> <p>12. Después de crear el registro, selecciona en menú principal del sistema del DCA, asignación de carreras a estudiantes</p> <p>13. Escribe número de carné del estudiante</p>
A-DCA	<p>14. Asigna carrera, pensum y jornada a estudiante</p> <p>15. Completa los datos con la información proporcionada en la Ficha de Información Personal de Estudiante de Primer Ingreso, y selecciona asignar</p> <p>16. Crea fólder con los datos personales del estudiante y engrapa fotografía</p> <p>17. Ingresa Ficha de Información Personal de Estudiante de Primer Ingreso y lo archiva.</p>

DCA= Departamento de Control Académico

C-DCA= Coordinadora del Departamento de Control Académico

A-DCA= Auxiliar del Departamento de Control Académico



Procedimiento:
Actas
de
Graduación EPS

**Procedimiento: Actas de Graduación del Ejercicio Profesional Supervisado
-EPS-: Periodismo, Locución y Publicidad**

Objetivo(s) del procedimiento: conclusión de procesos administrativos de graduación de los estudiantes.

Norma(s) del procedimiento: Manual de Organización E.C.C y procedimientos establecidos por el Departamento de Registro y Estadística de la Usac.

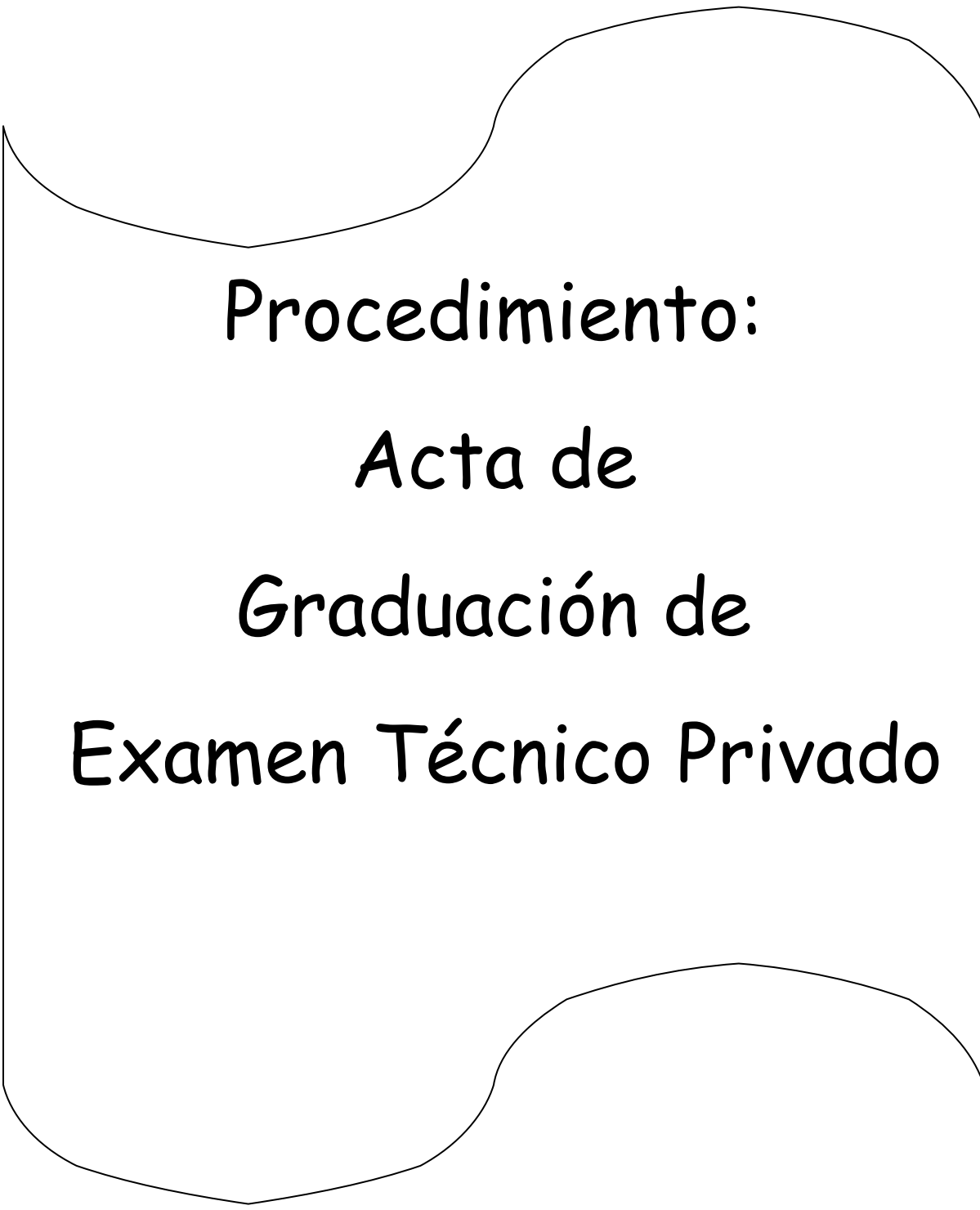
La Encargada del Departamento de Control Académico deberá constatar que los estudiantes cuenten con su matrícula consolidada vigente.

SDEPS-ECC	1. Entrega a CEPS-ECC cuadro de notas finales de las tres fases del EPSECC: actualización, servicio comunitario y práctica profesional
CEPS-ECC	2. Recibe cuadro de notas finales que contiene evaluación de las tres fases del EPSECC. 3. Revisa el promedio de la nota final: resultado de las tres fases evaluadas a estudiantes inscritos. De estar correcto autoriza, de lo contrario devuelve a SDEPS-ECC para su corrección. 4. Redacta y envía original y copia de oficio a S-ECC, adjuntando cuadro de notas finales de las tres fases del EPSECC y fólder con fotocopia de expediente de estudiantes legalmente inscritos. El expediente contiene los documentos siguientes: Matrícula Consolidada, Cierre de Pensum, Recibo de pago de EPS, solvencia de Biblioteca de la ECC y Central de la USAC y fotocopia de Cédula
S-ECC	5. Recibe original y copia de oficio de CEPS-ECC, que adjunta cuadro de notas finales de las tres fases del EPS-ECC y fólder con fotocopia de expediente de estudiantes legalmente inscritos 6. Revisa fólder con fotocopia de expediente de estudiantes legalmente inscritos. De estar correcto firma y sella copia de oficio de CEPS-ECC 7. Entrega copia de oficio firmada y sellada a CEPS-ECC
CEPS-ECC	8. Recibe copia de oficio firmada y sellada por S-ECC

S-ECC	9. Redacta oficio y envía original y copia a R-DCA, adjuntando cuadro de notas finales de las tres fases del EPSECC y fólderres con fotocopia de expediente de estudiantes legalmente inscritos. En oficio ordena elaboración de Actas de Graduación
R-DCA	10. Recibe original y copia de oficio de S-ECC, que adjunta cuadro de notas finales de las tres fases del EPSECC y fólderres con fotocopia de expediente de estudiantes legalmente inscritos 11. Revisa fólderres con fotocopia de expediente de estudiantes legalmente inscritos. De estar correcto firma y sella copia de oficio de S-ECC 12. Entrega copia de oficio firmada y sellada a S-ECC
S-ECC	13. Recibe copia de oficio firmada y sellada por R-DCA
R-DCA	14. Ingresa información de oficio de S-ECC que ordena elaboración de Actas de Graduación del EPSECC, en libro de registro interno 15. Traslada a A-DCA original de oficio que ordena elaboración de Actas de Graduación del EPSECC, adjuntando cuadro de notas finales de las tres fases del EPS-ECC y fólderres con fotocopia de expediente de estudiantes legalmente inscritos
A-DCA	16. Recibe oficio de S-ECC, cuadro de notas finales de las tres fases del EPSECC y revisa fólderres con fotocopia de expediente de estudiantes legalmente inscritos. De estar correcto firma libro de registro interno 17. Procede a la elaboración de Actas de Graduación del EPSECC, en hojas membreteadas de la ECC, numeradas y autorizadas por la CGC 18. Solicita a SDEPS-ECC y CEPS-ECC pasar a firmar Actas de Graduación del EPSECC al DCA (30 días)
<i>SDEPS-ECC y CEPS-ECC</i>	19. Se presentan a DCA a firmar Actas de Graduación del EPSECC
A-DCA	20. Traslada Actas de Graduación del EPSECC, a S-ECC para firma y sello
S-ECC	21. Refrenda y sella Actas de Graduación del EPSECC 22. Traslada Actas de Graduación del EPSECC, a A-DCA

A-DCA	<p>23. Recibe de S-ECC Actas de Graduación del EPSECC</p> <p>24. Ordena Actas de Graduación por número de carné y las archiva en el folder de Actas de Graduación</p>
Estudiante	25. Se presenta a DCA y solicita a R-DCA, Acta de Graduación de EPSECC
R-DCA	26. Entrega a estudiante formulario para que el profesional anote nombres y apellidos, número de carné y carrera
Estudiante	<p>27. Recibe formulario y lo llena con todos los datos requeridos</p> <p>28. Entrega formulario a R-DCA</p>
R-DCA	<p>29. Recibe formulario y revisa que los datos estén completos. De estar completos le extiende una contraseña que indica el día en que puede recoger la misma (10 días hábiles)</p> <p>30. Fotocopia Acta de Graduación del EPSECC, y le coloca el sello de Copia Fiel del Original</p> <p>31. Archiva el Acta de Graduación del EPSECC en folder de pendiente de entrega</p>
Estudiante	<p>32. En la fecha indica se presenta al DCA y solicita a R-DCA, Acta de Graduación de EPSECC</p> <p>33. Entrega contraseña</p>
R-DCA	<p>34. Recibe contraseña</p> <p>35. Solicita a estudiante que firme de recibido la copia del original de Acta de Graduación de EPSECC</p>
Estudiante	<p>36. Recibe de R-DCA, original y fotocopia Acta de Graduación del EPSECC, con sello de Copia Fiel del Original</p> <p>37. Firma de recibido en la fotocopia de Acta de Graduación de EPSECC</p> <p>38. Entrega fotocopia de Acta de Graduación de EPSECC, firmada a R-DCA</p>
R-DCA	<p>39. Recibe fotocopia de Acta de Graduación de EPSECC, firmada por estudiante</p> <p>40. Archiva copia de Acta de Graduación del EPSECC</p>

SDEPS-ECC= Supervisor Docente del Ejercicio Profesional Supervisado ECC
CEPS-ECC= Coordinador del Ejercicio Profesional Supervisado ECC
S-ECC= Secretaría de la Escuela de Ciencias de la Comunicación
R-DCA= Recepción del Departamento de Control Académico
A-DCA= Auxiliar del Departamento de Control Académico



Procedimiento:
Acta de
Graduación de
Examen Técnico Privado

Procedimiento: Actas de Graduación de Examen Técnico Privado

Las Actas de Graduación se elaboran en papel membreteado de la Escuela. Las hojas membreteadas están numeradas y selladas por la Contraloría General de Cuenta.

El Presidente de la Terna Examinadora debe presentar, al finalizar el examen, boletas de calificación con la nota promedio final y copia del examen.

PTE	<ol style="list-style-type: none">1. Finalizado el examen técnico privado, apruebe o repruebe, informa al estudiante que en 30 días hábiles puede pasar al DCA, a recoger Acta de Graduación2. Entrega a R-DCA boletas de evaluación debidamente firmadas por cada de los miembro de la TE y adjunta el documento escrito por el estudiante como prueba del examen. Estas boletas deben tener la nota promedio final con la que aprobó o reprobó el examen técnico privado el estudiante
R-DCA	<ol style="list-style-type: none">3. Recibe de PTE, boletas de evaluación y documento escrito (examen), y lo ingresa en el libro de registro interno4. Solicita a PTE, que firme de entregado en el libro de registro interno
PTE	<ol style="list-style-type: none">5. Firma de entregado en el libro registro interno
R-DCA	<ol style="list-style-type: none">6. Traslada a A-DCA, boletas de evaluación y documento escrito (examen)7. Solicita a A-DCA, que firme de recibido en el libro de registro interno
A-DCA	<ol style="list-style-type: none">8. Firma de recibido en el libro de registro interno9. Procede a elaborar Acta de Graduación de examen técnico privado, en hoja membreteada de la ECC, numerada y autorizada por la CGC10. Solicita a TE pasar a firmar Acta de Graduación de examen técnico privado
TE	<ol style="list-style-type: none">11. Se presentan a DCA a firmar Acta de Graduación de examen técnico privado
A-DCA	<ol style="list-style-type: none">12. Traslada Acta de Graduación de examen técnico privado a S-ECC para firma y sello

S-ECC	<p>13. Refrenda y sella Acta de Graduación de examen técnico privado</p> <p>14. Traslada Acta de Graduación de examen técnico privada a A.DCA</p>
A-DCA	<p>15. Recibe de S-ECC Acta de Graduación de examen técnico privado</p> <p>16. Reproduce dos copias de Acta de Graduación de examen técnico privado. A una le coloca sello de Copia Fiel del Original, ésta se entrega al estudiante. La segunda se entrega a T-ECC</p>
Estudiante	<p>17. Archiva original de Acta de Graduación de examen técnico</p> <p>18. Traslada Copia Fiel del Original a R-DCA</p>
R-DCA	<p>19. Se presenta al DCA y solicita a R-DCA, Acta de Graduación de examen técnico privado</p> <p>20. Entrega a estudiante Copia Fiel del Original (Acta de Graduación de examen técnico privado)</p> <p>21. Solicita a estudiante que firme de recibido en el libro de registro interno</p>
Estudiante	<p>22. Recibe de R-DCA, Copia Fiel del Original (Acta de Graduación de examen técnico)</p> <p>23. Firma de recibido (Acta de Graduación), en libro de registro interno</p>
R-DCA	<p>24. Entrega a T-ECC copia del original (Acta de Graduación de examen técnico)</p> <p>25. Solicita a T-ECC que firme de recibido en el libro de registro interno</p>
T-ECC	<p>26. Recibe de R-DCA, copia (Acta de Graduación de examen técnico)</p> <p>27. Firma de recibido (Acta de Graduación), en libro de registro interno</p>
A-DCA	<p>28. Archiva libro de registro interno</p>

PTE= Presidente Terna Examinadora

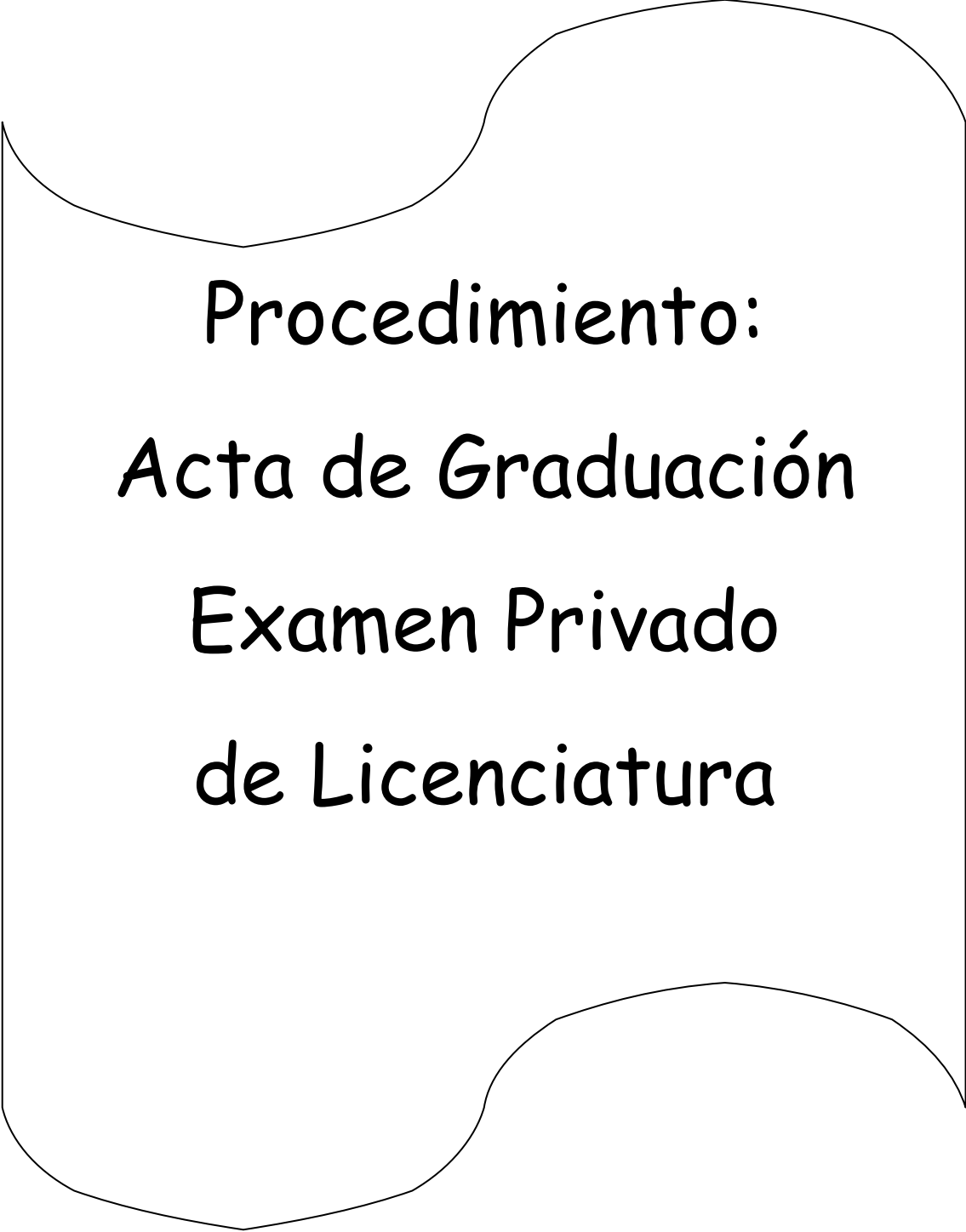
TE= Tribunal Examinador

T-ECC= Tesorería de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

S-ECC= Secretaría de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

A-DCA= Auxiliar del Departamento de Control Académico

R-DCA= Recepción del Departamento de Control Académico



Procedimiento:
Acta de Graduación
Examen Privado
de Licenciatura

Título del procedimiento: Acta de Graduación de Examen Privado de Licenciatura

Las Actas de Graduación se elaboran en papel membreteado de la Escuela. Las hojas membreteadas están numeradas y selladas por la Contraloría General de Cuenta.

Estudiante	1. Presenta carta solicitando asignación de fecha de examen privado de Licenciatura. A ésta acompaña seis copias de tesis o monografías
S-ECC	2. Planifica fecha de examen privado de Licenciatura (10 días hábiles). 3. Traslada la planificación a SR-ECC
SR-ECC	1. Redacta oficio de notificación a TEL y Suplente, acompañándolo de seis copias de tesis o monografía. Esta notificación indica fecha y hora de examen 2. Fotocopia ocho ejemplares del original de la notificación y lo traslada a M-ECC
M-ECC	3. Notifica a TEL, Suplente, estudiante y DCA, a través de oficio de notificación
TEL	7. Se presenta a examen privado de Licenciatura, el día y la hora programada,
Estudiante	8. Se presenta a examen privado de Licenciatura, el día y la hora programada
S-ECC	9. Apertura examen privado de Licenciatura
PTEL	10. Finalizado el examen privado de Licenciatura reúne las boletas de calificación y pregunta por el fallo a TEL 11. Informa a la S-ECC que el examen privado de Licenciatura a finalizado
S-ECC	12. Se presenta y pregunta por el fallo a TEL. El estudiante puede aprobar por unanimidad, por mayoría o puede ser reprobado 13. Traslada el fallo al C-DCA

C-DCA	<p>14. Ingres a la base de datos del sistema, abre el archivo de Actas de Graduación de Licenciatura y elabora la misma.</p> <p>15. Conjuntamente con S-ECC, revisan que los datos del estudiante, título de la investigación y los nombres y cargos del TEL, estén correctos.</p> <p>16. Reproduce Acta de Graduación de Licenciatura. Ésta tiene que ser impresa en hoja membretada de la institución y que esté numerada y autorizada por CGC.</p> <p>17. Entrega a S-ECC, Acta de Graduación de Licenciatura</p>
S-ECC	18. Presenta Acta de Graduación de Licenciatura al TEL, para su firma
TEL	19. Firma Acta de Graduación de Licenciatura
S-ECC	20. Invita a estudiante a que ingrese al salón de examen para que escuche el fallo del TEL
Estudiante	21. Ingres a salón de examen
S-ECC	22. Entrega a PTEL, Acta de Graduación de Licenciatura para su lectura
PTEL-ECC	<p>23. Da lectura al Acta de Graduación de Licenciatura</p> <p>24. Entrega a S-ECC, Acta de Graduación de Licenciatura.</p>
S-ECC	<p>25. Si el estudiante aprobó el examen privado de Licenciatura, le informa que cuando presente su tesis de investigación debidamente impresa en formato oficial se le entregará copia fiel del original del Acta de Graduación de Licenciatura para los trámites correspondientes y que firmará el Libro de Egresados de la Unidad Académica</p> <p>26. Clausura el examen privado de Licenciatura</p> <p>27. Refrenda y sella el Acta de Graduación de Licenciatura y la traslada a C-DCA</p>
C-DCA	<p>28. Recibe Acta de Graduación de Licenciatura y reproduce tres copias de la misma y coloca sello de copia fiel del original: archivo, T-ECC y estudiante</p> <p>29. Archiva original de Acta de Graduación de Licenciatura</p>
Estudiante	30. Entrega en SR-ECC, 10 ejemplares de tesis de investigación debidamente impresa en formato oficial

SR-ECC	31. Recibe 10 ejemplares de tesis y las distribuye: TEL; D-ECC; S-ECC; DCA y CUNORI 32. Informa a estudiante que en el DCA le entregarán Acta de Graduación de Licenciatura y le solicita que firme el Libro de Egresados de la Unidad Académica
Estudiante	33. Firma Libro de Egresados de la Unidad Académica 34. Se presenta con R-DCA y solicita Acta de Graduación de Licenciatura
R-DCA	35. Entrega a estudiante, Copia Fiel del Original de Acta de Graduación de Licenciatura 36. Solicita a estudiante que firme de recibido en el libro de registro interno
Estudiante	37. Recibe de R-DCA, Copia Fiel del Original (Acta de Graduación de Licenciatura) 38. Firma de recibido (Acta de Graduación de Licenciatura), en libro de registro interno
T-ECC	39. Recibe de R-DCA, copia del original (Acta de Graduación de Licenciatura) 40. Firma de recibido copia del original (Acta de Graduación de Licenciatura)
R-DCA	41. Archiva libro de registro interno

S-ECC= Secretaría de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

SR-ECC= Secretaría de Recepción de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

TEL= Tribunal Examinador de Licenciatura

PTEL= Presidente del Tribunal Examinador de Licenciatura

M-ECC= Mensajero de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

A-DCA= Auxiliar del Departamento de Control Académico

C-DCA= Coordinadora del Departamento de Control Académico



Procedimiento:

Informe de

Órdenes de

Pago

Título del Procedimiento: Informe de Órdenes de pago

Del procedimiento: proceso administrativo para la cancelación de honorarios profesionales a profesores universitarios que integraron ternas y tribunales examinadores: técnicos y licenciatura

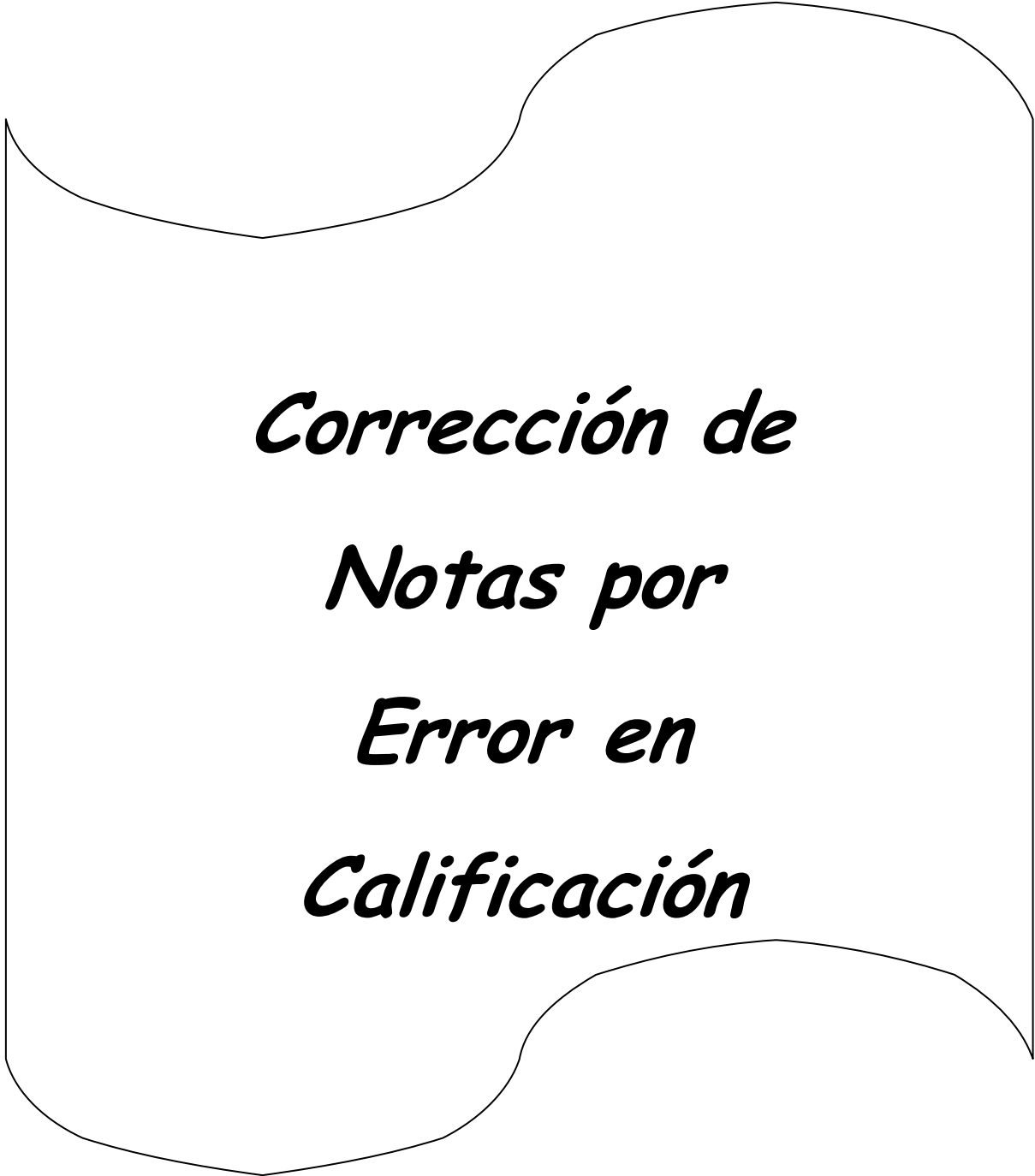
Encargada	Actividad
A-DCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. En un formato establecido realiza reporte de exámenes técnicos y de licenciatura 2. Traslada reporte de exámenes técnicos y de licenciatura a T-ECC, adjuntando copia fiel del original de Acta de Graduación
T-ECC	<ol style="list-style-type: none"> 3. Recibe reporte de exámenes técnicos y de licenciatura con copia fiel del original de Acta de Graduación 4. Traslada a AT-ECC, reporte de exámenes técnicos y de licenciatura con copia fiel del original de Acta de Graduación
AT-ECC	<ol style="list-style-type: none"> 5. Recibe reporte de exámenes técnicos y de licenciatura con copia fiel del original de Acta de Graduación 6. Elabora cheques de pago por honorarios a profesores universitarios que integraron terna y tribunal examinador: técnicos y de licenciatura. Esto se cancela con fondos fijos de la ECC 7. En formato contable elabora recibo de pago por honorarios profesionales 8. A través del correo electrónico solicita a los profesores universitarios, se presenten a T-ECC a cobrar sus honorarios profesionales
PU-ECC	<ol style="list-style-type: none"> 9. Se presentan a T-ECC, a cobrar cheque por honorarios profesionales 10. Firman de recibido el formato contable por honorarios profesionales
AT-ECC	<ol style="list-style-type: none"> 11. Archiva comprobante

A-DCA= Auxiliar de Control Académico

T-ECC= Tesorero de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

AT-ECC= Auxiliar de Tesorería de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

PU-ECC= Profesor universitario de la Escuela de Ciencias de la Comunicación



***Corrección de
Notas por
Error en
Calificación***

Título del Procedimiento: Corrección de notas por error en calificación

Proceso administrativo para la corrección de errores de calificación en Actas Originales de: Fin de Curso, 1ª o 2ª Recuperación, Escuela de Vacaciones y Postgrado por los docentes titulares, previa autorización del Consejo Directivo de la Escuela.

Responsable	Actividad
C-DCA	<ol style="list-style-type: none">1. Publica Actas de Fin de Curso, 1ª o 2ª Recuperación y Escuela de Vacaciones, en carteleras2. Elabora base de datos de Actas para su publicación en la página web3. Traslada base de datos de Actas al C-OCD y C-AP para su divulgación a través de los distintos medios de información
C-OCD y C-AP	<ol style="list-style-type: none">4. Reciben base de datos de Actas y la divulgan a través de los distintos medios de información: página web, circuito cerrado, medio impreso, carteleras, etc.
Estudiante	<ol style="list-style-type: none">5. A través de los distintos medios de información: página web, circuito cerrado, medio impreso, carteleras, etcétera, se informa de la nota final de cursos. Si encontrara algún error en su zona, nota de examen o nota final, se dirige al docente que impartió el curso y le explica el problema
PU-ECC	<ol style="list-style-type: none">6. Revisa cuadros de zona original, verifica sumatorias tanto de estos cuadros como de Acta. Si existe un error en cuadros de zona fotocopia el mismo y deberá adjuntarlo a la hoja de corrección que le extenderá al CA-ECC, para que autorice la corrección en el DCA7. Presenta expediente a CA-ECC, para su autorización
CA-ECC	<ol style="list-style-type: none">8. Revisa el expediente. De estar correcto autoriza firmando y sellando la hoja de corrección de zona, nota de examen o nota final en número y letras en Acta original9. Entrega a PU-ECC, expediente con la hoja de corrección debidamente autorizado para realizar la corrección de zona, nota de examen o nota final en Acta original del DCA
PU-ECC	<ol style="list-style-type: none">10. Recibe expediente autorizado para realizar la corrección de zona, nota de examen o nota final en número y letras en Acta original11. Presenta expediente a R-DCA, para realizar la corrección de zona, nota de examen o nota final en número y letras en Acta original

R-DCA	<p>12. Recibe expediente y revisa que la documentación esté correcta. De estar correcta anota la autorización en el libro de registro interno.</p> <p>13. Traslada el expediente a A-DCA, para que conjuntamente con el PU-ECC, realicen la corrección de zona, nota de examen o nota final en número y letras en Acta original</p>
A-DCA	<p>14. Recibe expediente y revisa que la documentación esté correcta. De estar correcta, en el Archivo General, selecciona el Libro de Actas, donde se hará la corrección autorizada por el CA-ECC</p> <p>15. Presenta Libro de Acta a PU-ECC, para que realice la corrección de zona, nota de examen o nota final en número y letras en Acta original</p>
PU-ECC	<p>18. Selecciona el Acta Original del curso que impartió y procede a realizar la corrección de zona, nota de examen o nota final en número y letras en Acta original en la zona de OBSERVACIONES</p> <p>19. Finalizada la corrección firma el Acta original en la zona de OBSERVACIONES</p> <p>20. Entrega Libro de Actas a A-DCA</p>
A-DCA	<p>21. Recibe Libro de Actas y lo ubica en el archivo general</p> <p>22. En su unidad (computadora), abre la base de datos del sistema y realiza la corrección de zona, nota de examen o nota final en número y letras en Acta digital</p>
Estudiante	<p>23. Puede verificar la corrección 8 días después de que ésta es realizada por el PU-ECC</p>

C-DCA= Coordinadora del Departamento de Control Académico

C-OCD= Coordinador de Oficina de Comunicación y Divulgación

C-AP= Coordinador de la Agencia de Publicidad

PU-ECC= Profesor universitario de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

CA-ECC= Coordinador Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

R-DCA= Recepción del Departamento de Control Académico

A-DCA= Auxiliar del Departamento de Control Académico

*Procedimiento:
Corrección de
Actas de Recuperación
por no tener
Número de
Recibo*

Título del procedimiento: Corrección de Actas de 1ª o 2ª Recuperación por no tener número de recibo

Proceso administrativo para la incorporación de número de recibo en Actas originales de 1ª o 2ª Recuperación por los docentes titulares, previa autorización del Consejo Directivo.

Responsable	Actividad
C-DCA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publica Actas de 1ª o 2ª Recuperación, en carteleras 2. Elabora base de datos de Actas para su publicación en la página web 3. Traslada base de datos de Actas al C-OCD y C-AP para su divulgación a través de los distintos medios de información
C-OCD y C-AP	<ol style="list-style-type: none"> 4. Reciben base de datos de Actas y la divulgan a través de los distintos medios de información: página web, circuito cerrado, medio impreso, carteleras, etc
Estudiante	<ol style="list-style-type: none"> 5. A través de los distintos medios de información: página web, circuito cerrado, medio impreso, carteleras, etc, se informa de la nota final de cursos. Si encontrara que no existe número de recibo de pago de derecho a examen de recuperación, se dirige al docente que impartió el curso y le explica el problema
PU-ECC	<ol style="list-style-type: none"> 6. Revisa Acta original. Si no existe número de recibo de pago de derecho a examen de recuperación, fotocopia la misma y deberá adjuntarla a la hoja de corrección que le extenderá al CA-ECC, para que autorice la corrección en el DCA 7. Presenta expediente a CA-ECC, para su autorización
CA-ECC	<ol style="list-style-type: none"> 8. Revisa el expediente. De estar correcto autoriza firmando y sellando la hoja de incorporación de número de recibo de pago de derecho a examen de recuperación en Acta original 10. Entrega a PU-ECC, expediente con la hoja de corrección debidamente autorizado para realizar la incorporación de número de recibo de pago de derecho a examen de recuperación en Acta original del DCA

PU-ECC	<p>10. Recibe expediente autorizado para realizar la incorporación de número de recibo de pago de derecho a examen de recuperación en Acta original</p> <p>11. Presenta expediente a R-DCA, para realizar la incorporación de número de recibo de pago de derecho a examen de recuperación en Acta original</p>
R-DCA	<p>12. Recibe expediente y revisa que la documentación esté correcta. De estar correcta anota la autorización en el libro de registro interno.</p> <p>13. Traslada el expediente a A-DCA, para que conjuntamente con el PU-ECC, realicen la incorporación de número de recibo de pago de derecho a examen de recuperación en Acta original</p>
A-DCA	<p>14. Recibe expediente y revisa que la documentación esté correcta. De estar correcta, en el Archivo General, selecciona el Libro de Actas, donde se hará la corrección autorizada por el CA-ECC</p> <p>15. Presenta Libro de Acta a PU-ECC, para que realice la incorporación de número de recibo de pago de derecho a examen de recuperación en Acta original</p>
PU-ECC	<p>24. Selecciona el Acta Original del curso que impartió y procede a realizar la incorporación de número de recibo de pago de derecho a examen de recuperación en Acta original en la zona de OBSERVACIONES</p> <p>25. Finalizada la corrección firma el Acta original en la zona de OBSERVACIONES</p> <p>26. Entrega Libro de Actas a A-DCA</p>
A-DCA	<p>27. Recibe Libro de Actas y lo ubica en el archivo general</p> <p>28. En su unidad (computadora), abre la base de datos del sistema y realiza la incorporación de número de recibo de pago de derecho a examen de recuperación en Acta digital</p>
Estudiante	<p>29. Solicita a R-DCA, un reporte de cursos para verificar la incorporación del número de recibo de pago de derecho a examen</p>

C-DCA= Coordinadora del Departamento de Control Académico

C-OCD= Coordinador de Oficina de Comunicación y Divulgación

C-AP= Coordinador de la Agencia de Publicidad

PU-ECC= Profesor universitario de la Escuela de Ciencias de la Comunicación
CA-ECC= Coordinador Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación
R-DCA= Recepción del Departamento de Control Académico
A-DCA= Auxiliar del Departamento de Control Académico

*Procedimiento:
Corrección de
Número de
Carné en
Acta*

Título del procedimiento: Corrección de Número de Carné en Acta

Proceso administrativo para la corrección de número de carné en Actas originales de curso por los docentes titulares, previa autorización del Consejo Directivo.

Responsable	Actividad
C-DCA	<ol style="list-style-type: none">1. Publica Actas de Fin de Curso, 1ª o 2ª Recuperación y Escuela de Vacaciones, en carteleras2. Elabora base de datos de Actas para su publicación en la página web3. Traslada base de datos de Actas al C-OCD y C-AP para su divulgación a través de los distintos medios de información
C-OCD y C-AP	<ol style="list-style-type: none">4. Reciben base de datos de Actas y la divulgan a través de los distintos medios de información: página web, circuito cerrado, medio impreso, carteleras, etc
Estudiante	<ol style="list-style-type: none">5. A través de los distintos medios de información: página web, circuito cerrado, medio impreso, carteleras, etc, se informa de la nota final de cursos. Si encontrara algún error en su número de carné, se dirige al docente que impartió el curso y le explica el problema
PU-ECC	<ol style="list-style-type: none">6. Revisa cuadros de zona original, verifica número de carné tanto de estos cuadros como de Acta. Si existe un error en cuadros de zona o Acta fotocopia los mismos y deberá adjuntarlos a la hoja de corrección que le extenderá el CA-ECC, para que autorice la corrección en el DCA7. Presenta expediente a CA-ECC, para su autorización
CA-ECC	<ol style="list-style-type: none">8. Revisa el expediente. De estar correcto autoriza firmando y sellando la hoja de corrección de número de carné en Acta original11. Entrega a PU-ECC, expediente con hoja de corrección debidamente autorizado para realizar la corrección de número de carné en Acta original del DCA
PU-ECC	<ol style="list-style-type: none">10. Recibe expediente autorizado para realizar la corrección de número de carné en Acta original11. Presenta expediente a R-DCA, para realizar la corrección de número de carné en Acta original

R-DCA	<p>12. Recibe expediente y revisa que la documentación esté correcta. De estar correcta anota la autorización en el libro de registro interno.</p> <p>13. Traslada el expediente a A-DCA, para que conjuntamente con el PU-ECC, realicen la corrección de número de carné en Acta original</p>
A-DCA	<p>14. Recibe expediente y revisa que la documentación esté correcta. De estar correcta, en el Archivo General, selecciona el Libro de Actas, donde se hará la corrección autorizada por el CA-ECC</p> <p>15. Presenta Libro de Acta a PU-ECC, para que realice la corrección de número de carné en Acta original</p>
PU-ECC	<p>30. Selecciona el Acta Original del curso que impartió y procede a realizar la corrección de número de carné en Acta original en la zona de OBSERVACIONES</p> <p>31. Finalizada la corrección firma el Acta original en la zona de OBSERVACIONES</p> <p>32. Entrega Libro de Actas a A-DCA</p>
A-DCA	<p>33. Recibe Libro de Actas y lo ubica en el archivo general</p> <p>34. En su unidad (computadora), abre la base de datos del sistema y realiza la corrección de número de carné en Acta digital</p>
Estudiante	<p>35. Solicita a R-DCA, un reporte de cursos para verificar la incorporación del número de carné</p>

C-DCA= Coordinadora del Departamento de Control Académico

C-OCD= Coordinador de Oficina de Comunicación y Divulgación

C-AP= Coordinador de la Agencia de Publicidad

PU-ECC= Profesor universitario de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

CA-ECC= Coordinador Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

R-DCA= Recepción del Departamento de Control Académico

A-DCA= Auxiliar del Departamento de Control Académico

Procedimiento:

*Corrección en
Acta cuando no
Aparece nombre
del estudiante*

Título del procedimiento: Corrección en Acta, cuando no aparece el nombre de estudiante

Proceso administrativo para la incorporación de nombre del estudiante en Actas originales de curso por los docentes titulares, previa autorización del Consejo Directivo.

Responsable	Actividad
C-DCA	<p>1. Publica Actas de Fin de Curso, 1ª o 2ª Recuperación y Escuela de Vacaciones, en carteleras</p> <p>2. Elabora base de datos de Actas para su publicación en la página web</p> <p>3. Traslada base de datos de Actas al C-OCD y C-AP para su divulgación a través de los distintos medios de información</p>
C-OCD y C-AP	<p>4. Reciben base de datos de Actas y la divulgan a través de los distintos medios de información: página web, circuito cerrado, medio impreso, carteleras, etc.</p>
Estudiante	<p>5. A través de los distintos medios de información: página web, circuito cerrado, medio impreso, carteleras, etcétera, se informa de la nota final de cursos. Si encontrara algún error en su nombre, se dirige al docente que impartió el curso y le explica el problema</p>
PU-ECC	<p>6. Revisa cuadros de zona original, verifica nombre del estudiante tanto de cuadros como de Acta. Si existe un error en el nombre del estudiante en cuadros de zona o Acta fotocopia los mismos y deberá adjuntarlos a la hoja de corrección que le extenderá el CA-ECC, para que autorice la corrección en el DCA</p> <p>7. Presenta expediente a CA-ECC, para su autorización</p>
CA-ECC	<p>8. Revisa el expediente. De estar correcto autoriza firmando y sellando la hoja de corrección de nombre del estudiante en Acta original</p> <p>12. Entrega a PU-ECC, expediente con hoja de corrección debidamente autorizado para realizar la corrección de nombre del estudiante en Acta original del DCA</p>
PU-ECC	<p>10. Recibe expediente autorizado para realizar la corrección de nombre del estudiante en Acta original</p> <p>11. Presenta expediente a R-DCA, para realizar la corrección de nombre del estudiante en Acta original</p>

R-DCA	<p>12. Recibe expediente y revisa que la documentación esté correcta. De estar correcta anota la autorización en el libro de registro interno.</p> <p>13. Traslada el expediente a A-DCA, para que conjuntamente con el PU-ECC, realicen la corrección de nombre del estudiante en Acta original</p>
A-DCA	<p>14. Recibe expediente y revisa que la documentación esté correcta. De estar correcta, en el Archivo General, selecciona el Libro de Actas, donde se hará la corrección autorizada por el CA-ECC</p> <p>15. Presenta Libro de Acta a PU-ECC, para que realice la corrección de nombre del estudiante en Acta original</p>
PU-ECC	<p>36. Selecciona el Acta Original del curso que impartió y procede a realizar la corrección de nombre del estudiante en Acta original en la zona de OBSERVACIONES</p> <p>37. Finalizada la corrección firma el Acta original en la zona de OBSERVACIONES</p> <p>38. Entrega Libro de Actas a A-DCA</p>
A-DCA	<p>39. Recibe Libro de Actas y lo ubica en el archivo general</p> <p>40. En su unidad (computadora), abre la base de datos del sistema y realiza la corrección de nombre del estudiante número de carné en Acta digital</p>
Estudiante	<p>41. Solicita a R-DCA, un reporte de cursos para verificar la incorporación del nombre</p>

C-DCA= Coordinadora del Departamento de Control Académico

C-OCD= Coordinador de Oficina de Comunicación y Divulgación

C-AP= Coordinador de la Agencia de Publicidad

PU-ECC= Profesor universitario de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

CA-ECC= Coordinador Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación

R-DCA= Recepción del Departamento de Control Académico

A-DCA= Auxiliar del Departamento de Control Académico

d) SEPARADOR DE LECTURA

PASO A PASO SIGUEME...



YO TE GUIARÉ



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPARTAMENTO
CONTROL
ACADÉMICO



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, junio 4 de 2010

Licenciada

Irma Yolanda Marroquín García

Presente

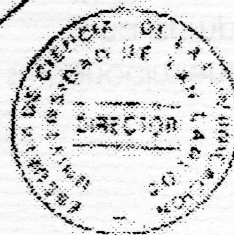
Estimada licenciada Marroquín:

Por este medio, hago de su conocimiento que después de analizar su nota de solicitud, para realizar su práctica profesional de la Maestría en Comunicación Organizacional, esta Dirección autoriza realice su práctica en nuestra Unidad Académica.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAR A TODOS"

M.A. Gustavo Bracamonte
Director



cc. Consejo Académico de Estudios de postgrado ECC.

Guatemala, 28 de octubre 2010

Doctor
Joaquín Medina
Director
Maestría en Comunicación Organizacional
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad

Estimado Dr. Medina:

Es un gusto dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que el (la) estudiante: Irma Tolanda Santizo ha cumplido con los requisitos solicitados en el cumplimiento del desarrollo de una Estrategia de Comunicación correspondiente a la Maestría en Comunicación Organizacional.

En ese sentido, agradeceré se sirva indicar al estudiante en mención los siguientes pasos requeridos para la reproducción de este material con el fin que sea revisado por los otros profesionales asignados.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



Licda. Karin Estrada MSc.
Profesora
Práctica Supervisada