



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Maestría en Comunicación Organizacional



**Diagnóstico y Estrategia de Comunicación Organizacional de la Facultad
de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de
Guatemala**

Brenda Elizabeth Salazar Orellana

Guatemala, abril de 2018

Universidad de San Carlos de Guatemala

Autoridades Centrales

Rector
Secretario General

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

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Consejo Directivo

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Lic. Mario Enrique Campos Trijilio
Representantes docentes

Pub. Anaite Machuca
Per. Mario Barrientos
Representantes docentes

Lic. Jhonny Michael González Batres
Representante de egresados

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos
Secretaria

Consejo Académico de Postgrado

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Secretario



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



Guatemala, 6 de junio de 2018
Orden de impresión
No. 01-2018 GAMP/Machq

Estudiante
BRENDA ELIZABETH SALAZAR ORELLANA
Registro Académico No. 200311492

Estimada Estudiante Salazar:

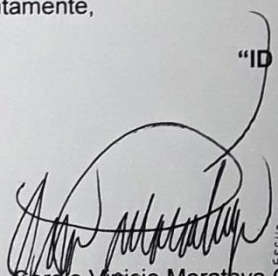
Nos complace informarle que con base a la autorización de informe final del Trabajo de Graduación por el Tribunal Examinador con el título **"DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA"**, se emite la orden de impresión.

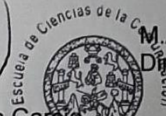
Apreciaremos que dos ejemplares impresos y un CD en formato PDF sean entregados en el Departamento de Estudios de Postgrado de esta unidad académica, ubicado en el primer nivel del Edificio Bienestar Estudiantil, un Trabajo de Graduación y un CD en formato PDF en la Biblioteca Flavio Herrera y un trabajo de graduación y un CD en formato PDF en la Biblioteca Central de esta Universidad.

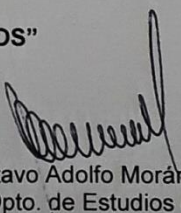
Es para nosotros un orgullo contar con una profesional egresada de esta Escuela como usted, que posee los conocimientos para desenvolverse en el campo de la comunicación organizacional.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


MSc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC




M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado



c.c. Archivo



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"
OLIVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

Acto que dedico a:

A mi Padre Celestial, fiel amigo y consolador eterno: Por nunca dejarme sola, a tus pies lo que fui, lo que soy y lo que anhelo ser. Gracias por el milagro de la salud y la vida.

A mis padres: Jorge León Salazar Armas y Celia Francisca Orellana Escobar, que mis hechos los honren, gracias por tanta enseñanza de honestidad, esfuerzo y amor. Mi regocijo y gratitud a Dios por la vida que les regala ¡Los amo!.

A mis hermanos: Edgar, Rocío, Airlen, Judy, Mario, Pancho, Tavo, Charly y Maco por su apoyo moral y espiritual.

A mis sobrinos: Todo lo pueden en Cristo que los fortalece.

A mi padrino y madrina: Por ser amigos y hermanos, por motivarme y ayudarme en distintas áreas del vivir, los admiro, respeto y amo entrañablemente.

A mis compañeros y amigos: Fernel Monroy, Mariana Landaverde, Ottoniel González, Rubén Rivera, Fredy Miranda, Elmer Álvarez Escalante, Dorcas de Álvarez, Diana Salazar, Jane Salazar, Adriana Samayoa, Mónica Moreira, Nohemy Paz, Valeska Cifuentes, Marleny Martínez, Rosa María Calderón, Mónica Alonzo, Pablo Calderón, Fernando Chacón, Helmer Reyes, Christopher García, Nelida Tum, Norma Santos, Julio Ortega, por su importante colaboración en asuntos puntuales.

A las agrupaciones: Jóvenes de Criterio y Derecho Unido, precursores de sueños convertidos en realidad.

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación: Ventana al desarrollo integral.

A la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales: Puerta de bendición del ayer, hoy y siempre.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala: Mi segunda casa desde 1992.

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

Índice

Resumen	I
Introducción	II
Justificación	III
Capítulo 1. Diagnóstico Situacional Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	1
Ubicación geográfica	2
Naturaleza de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	3
Líneas estratégicas	4
Misión	4
Visión	4
Objetivos	5
Principales actividades	6
Actores internos y externos	7
Organigrama	8
Perfil de los trabajadores	9
Capítulo 2. Fundamentos epistemológicos	11
Capítulo 3. Metodología aplicada	15
Planteamiento del problema y pregunta de investigación.....	15
Justificación.....	16
Objetivos.....	16
Comunicación Interna	16
Comunicación Externa	16
Marco Metodológico	17
Población y muestra	18
Método de análisis de la información	20
Capítulo 4. Diagnóstico de Comunicación Interna	21
Análisis de la comunicación interna de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	29

Comunicación en crisis.....	32
Diagnóstico de Comunicación Externa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	35
Análisis de la comunicación externa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	35
Usuarios	43
Instituciones.....	46
Análisis de la identidad corporativa	47
Signos	48
Comunicación en crisis	50
Fortalezas, Oportunidades, debilidades y Amenazas -FODA-.....	50
Factores influyentes directos e indirectos.....	51
Árbol de problema.....	52
Determinación de prioridades comunicacionales.....	52
Propuesta de soluciones	53
Funciones de la comunicación y su relación con la propuesta de soluciones	54
Teorías de la comunicación que respalden las soluciones propuestas	54
Capítulo 5. Estrategia de comunicación organizacional en la Facultad de Ciencias Jurídicas.....	55
Objetivos	55
Público objetivo	55
Propuesta de soluciones	56
Matriz de coherencia.....	57
Plan de comunicación.....	58
Validación.....	61
Cronograma de implementación de las propuestas	61
Monitoreo y evaluación.....	62
Capítulo 6. Resultados a futuro	64

Conclusiones.....	65
Recomendaciones.....	66
Referencias	67

Anexos

Anexo A. Cronograma de actividades.....	69
Anexo B. Encuesta administrativa.....	70
Anexo C. Encuesta estudiantil.....	71
Anexo D. Guía para la entrevista	73
Anexo E. Guía para el Community Manager.....	74
Anexo F. Rotulo de información de horario de servicios.....	84
Anexo G. Directorio.....	85
Anexo H. Taller de Trabajo en Equipo.....	86
Anexo I. Carta de solicitud de elaboración de trabajo de graduación	87
Anexo J. Carta de aceptación de la institución.....	88
Anexo K. Carta de validación de productos.....	89

Índice de gráficas

Gráfica 1. ¿Le gusta su trabajo?	21
Gráfica 2. ¿Conoce la visión y misión de la Facultad?	22
Gráfica 3. ¿Sabe cuál es el objetivo general y los objetivos específicos de la Facultad?	22
Gráfica 4. ¿Cómo considera que es el servicio que usted le brinda a la Facultad?	23
Gráfica 5. ¿Cómo es la comunicación con su jefe?	24
Gráfica 6. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?	24
Gráfica 7. ¿Qué medios utiliza para comunicarse internamente?	25

Gráfica 8.	26
Gráfica 9. ¿Considera que es necesario fortalecer la comunicación interna?	27
Gráfica 10. ¿Considera que su trabajo es importante para el funcionamiento de la Facultad?	27
Gráfica 11. ¿Qué lugares de la Facultad frecuenta usted a efecto de recibir información?	36
Gráfica 12. ¿Cómo considera que es el servicio que recibe en las oficinas de la Facultad?	36
Gráfica 13. ¿Cómo considera la comunicación con sus docentes?	37
Gráfica 14. ¿Cómo considera la comunicación con los que trabajan en la coordinación de su semestre?	37
Gráfica 15. Qué medios utiliza para comunicarse con sus docentes?	38
Gráfica 16. ¿Cómo le atiende el personal secretarial que trabaja en la coordinación de su semestre?	38
Gráfica 17. ¿Cómo le atiende el Coordinador de su semestre?	39
Gráfica 18. ¿Qué tipo de información busca con frecuencia en las oficinas que integran la Facultad?	40
Gráfica 19. ¿Considera necesario fortalecer la comunicación entre la administración de la Facultad y el estudiantado?	40
Gráfica 20. ¿Qué medios de comunicación de la Facultad le brindan a usted información importante?	41
Gráfica 21. ¿Qué opinión le merece la página web de la Facultad?.....	42
Gráfica 22. ¿Qué opina de la fan page de la Facultad?	42

Índice de figuras

Figura 1. Ubicación geográfica.....	2
Figura 2. Organigrama.....	9
Figura 3. Población y muestra	18

Figura 4. Logotipo Facultativo.....	48
Figura 5. Fotografía de la Junta Directiva.....	49
Figura 6. FODA.....	50
Figura 7. Árbol de problemas.....	52
Figura 8. Propuesta de soluciones	56
Figura 9. Matriz de coherencia.....	57
Figura 10. Validación de propuestas de soluciones	59
Figura 11. Validación.....	61
Figura 12. Cronograma de implementación de las propuestas.....	62
Figura 13. Monitoreo y evaluación.....	63
Figura 14. Resultados a futuro	64

Resumen

El desarrollo del presente documento obedece a la imperiosa necesidad de eficientar la comunicación organizacional de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, unidad académica histórica que no solamente se ha fortalecido a través del tiempo, sino que también ha colaborado a la construcción de una nación próspera. La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala está integrada por estudiantes, docentes, trabajadores administrativos y de servicios, investigadores, autoridades, proyectándose a la sociedad guatemalteca a través de servicios sociales. En este contexto, esta unidad académica es clave para colaborar en la solución de los problemas nacionales, mandato contemplado en nuestra Constitución Política de la República de Guatemala.

Por lo que el presente documento, muestra el diagnóstico comunicacional tanto en el área interna como externa, determinando la problemática a solventar mediante propuestas encaminadas a brindar la mejor atención por los diversos medios informativos existentes, así como, la mayor asesoría posible en cuanto a la situación académica de cada uno de los estudiantes, también, el respaldo informativo hacia el personal docente y administrativo, que son segmentos de gran valor para la adecuada formación académica.

Introducción

Ninguna ciencia, ya sea fáctica o formal, se escapa a ser susceptible de la necesidad del conjunto de normas impero atributivas que regulen la conducta del ser humano, es decir el Derecho, y para el efecto, es altamente necesario contar con los métodos y técnicas que informen respecto a las diversas normativas, reglamentos o pasos a seguir para alcanzar un fin propuesto, como lo es la profesionalización en las Ciencias Jurídicas y Sociales, siendo el canal apropiado la Comunicación en sus diversas manifestaciones, ya sea de manera escrita o verbal. Así mismo, las comunicaciones deben estar protegidas por esa potestad que únicamente la investidura jurídica brinda, por ser un derecho inherente a la persona... la expresión, consistente en la representación de pensamientos o sentimientos mediante signos.

En esta oportunidad, se ven vinculadas las Comunicaciones con el Derecho, toda vez, que el presente documento tiene como contenido el exponer la realidad de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en cuanto a su comunicación interna y comunicación externa, siendo ambas, pilares que permiten el ejercicio de funciones a manera de beneficiar al objetivo de la academia... el estudiante, por lo que contiene aspectos puntuales que proyectan el beneficiar a los tres grupos base, siendo, estudiantes, personal administrativo y personal docente, que al converger producen beneficios para la nación, pues, mediante la profesionalización se obtienen mayores posibilidades de crecimiento personal de cada uno de los individuos que acuden a un salón universitario para adquirir conocimientos que le habiliten al ejercicio profesional a futuro.

Justificación

Es de gran relevancia para la comunidad que integra la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, toda vez, busca establecer cómo están sus procesos de comunicación actuales, en especial, porque ahora se cuenta con tantas opciones que facilitan y permiten la socialización de información a la brevedad, por lo que será de gran importancia conocer y así, si hubiese alguna deficiencia, proponer en el momento oportuno los mecanismos de mejora.

Capítulo 1

Diagnóstico Situacional de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales Universidad de San Carlos de Guatemala

El artículo 82 de la Constitución Política de la República de Guatemala, aprobada por la Asamblea Nacional Constituyente en la ciudad de Guatemala a los 31 días del mes de mayo de 1985, la cual fue reformada y aprobada por el Congreso de la República de Guatemala mediante referéndum en el año de 1993, se refiere a la Universidad de San Carlos de Guatemala, y preceptúa:

“... En su carácter de única universidad estatal le corresponde con exclusividad dirigir, organizar y desarrollar la educación superior del estado y la educación profesional universitaria estatal, así como la difusión de la cultura en todas sus manifestaciones...”

Según el contenido de la página web de la Universidad de San Carlos de Guatemala, muestra que está integrada por 10 facultades, 9 escuelas y 18 centros universitarios, los cuales poseen la misma responsabilidad en cuanto al fomento de la educación profesional universitaria estatal, según mandato constitucional, así que la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales ejerce desde su responsabilidad formadora, el brindar conocimientos universitarios con enfoque andragógico para formar profesionales del Derecho preparados para desempeñarse como Licenciados en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogados y Notarios.

Por lo que a efecto de mejorar todos aquellos métodos de información para con los estudiantes, se solicitó la autorización respectiva para desarrollar el presente trabajo de investigación en la Facultad, habiendo sido positiva la respuesta, procediendo a compilar la información y en el momento oportuno el trabajo de campo encaminado a aplicar encuestas a personal administrativo y a estudiantes, así como entrevista a autoridades, el vaciado y

tabulación de datos mediante Microsoft Excel, habiendo tenido como resultados lo que más adelante se detallará.

Ubicación geográfica

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se ubica en el Campus Central, conocida también como Ciudad Universitaria zona 12 de la ciudad capital. Cuenta con 4 edificios, siendo:

- ✓ S-2, lugar donde reciben clases los alumnos a partir del quinto semestre, así mismo, Coordinaciones de esos semestres.
- ✓ S-5, en su primer nivel se ubica con la Biblioteca de la Facultad, en el segundo y tercer nivel funciona la Escuela de Estudios de Posgrado a nivel nacional e internacional.
- ✓ S-7, alberga a las oficinas administrativas.
- ✓ S-12, en su tercer y cuarto nivel se imparten del semestre primero al cuarto.

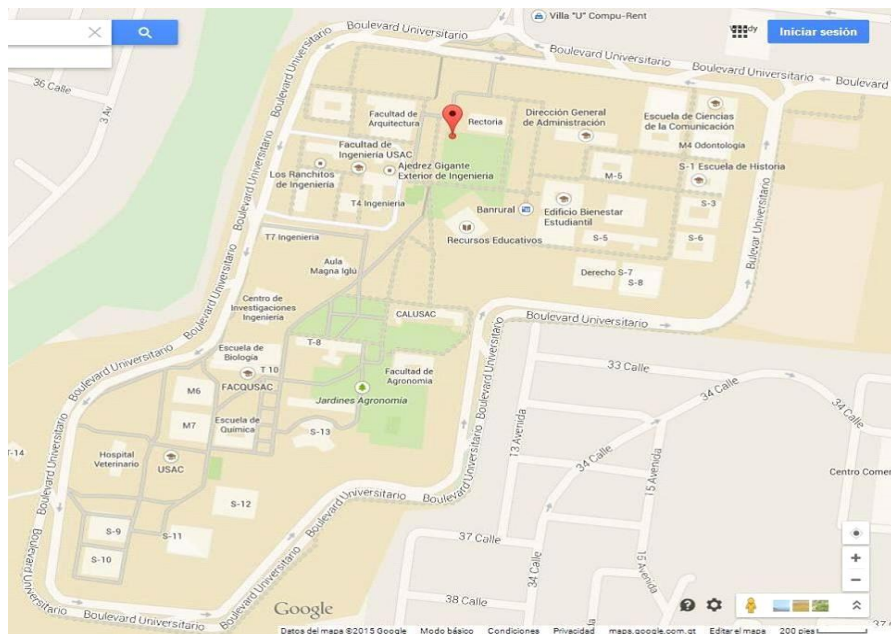


Figura 1. Fuente: Google map

En cuanto a edificios externos, se cuenta con el Bufete Popular Central y el Instituto de Derechos Humano, ambos ubicados en distintas direcciones de la zona uno de la ciudad

capital. Agregado a ello, se cuenta con una sede ubicada en Antigua Guatemala, Sacatepéquez, también, las Escuelas de Derecho que se desarrollan en los diversos Centros Universitarios mantienen estrecha relación con la administración central de la Facultad.

Naturaleza de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La naturaleza consiste en que por ser parte de una institución autónoma reconocida en la Constitución Política de la República de Guatemala como única universidad estatal le corresponde como Unidad Académica dirigir, organizar y desarrollar la formación de profesionales del Derecho, con conocimientos desarrollados con base en las ciencias jurídicas y sociales, generando competencias en el desempeño profesional con apego a los valores morales, aunado a ello, desarrollar la vocación de servicio a la comunidad. Para lo que el estudiante cursa 50 asignaturas que conforman el pensum de estudios, además, 6 cursos adicionales que le permiten desarrollar el área de pre especialización en la que desea fortalecer conocimientos, teniendo a disposición del estudiante:

- ✓ Área Civil-Mercantil,
- ✓ Área Penal,
- ✓ Área de Derecho Constitucional y Derechos Humanos, o
- ✓ Área de Derecho del Trabajo.

Siendo para ello, altamente importante la impartición de docencia de alto nivel, para lo cual también la actualización y capacitación docente en nuevas tecnologías y factores andragógicos que viabilicen el proceso enseñanza-aprendizaje, sin olvidar, que el personal administrativo es parte fundamental en el engranaje académico. Concluyendo en que hay tres grupos que hacen vida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, estudiantes, docentes y personal administrativo.

Líneas estratégicas

Con base en el Manual de Organización de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, (2006) desde su página 4 a la 6, se establece cual es la misión, visión y objetivos, los que se describe a detalle a continuación:

Misión

La misión de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales es la búsqueda y obtención del conocimiento científico relacionado con el Derecho, también, constituye su misión la formación de profesionales del Derecho, con conocimientos científicos sobre el mismo, competencia en el desempeño de su profesión y portador de valores morales. Por último, su misión se complementa con el servicio a la comunidad y su proyección cultural y deportiva.

Todo lo anterior, se apoya en decisiones políticas correctas fundamentadas en la ley y en una administración eficiente y eficaz.

Visión

La visión de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales está constituida por:

- ✓ Constituir el centro de investigación jurídica de donde emane el conocimiento del Derecho y se disemine a nivel nacional e internacional.
- ✓ Que los egresados de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales sean profesionales del Derecho con alto conocimiento científico, competencia jurídica a nivel nacional e internacional, con valores éticos y morales fortalecedores, desde su respectivo quehacer del Estado de Derecho.
- ✓ Servir eficiente y eficazmente a la sociedad guatemalteca mediante el servicio legal a personas de escasos recursos.
- ✓ Promover, la difusión de la cultura y la práctica del deporte.

La Misión y la Visión están contenidas en el Manual de Organización de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales data del año 2006, el cual fue aprobado por la Junta Directiva aquel entonces, teniendo ya ese documento la edad de 11 años, sin haberse actualizado y apegado a la actualidad.

Objetivos

Los estudios que se realizan en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales se basan en los siguientes objetivos fundamentales:

Generales:

- ✓ Transmitir, conservar y acrecentar los bienes de la cultura jurídica, mediante actividades de investigación, docencia y extensión, que permitan la habilitación profesional y eficiente para el ejercicio público;
- ✓ Organizar y desarrollar la investigación jurídica y social orientada hacia el examen y solución de los problemas nacionales y de los que son comunes a las otras naciones americanas;
- ✓ Contribuir a la formación y desarrollo de la conciencia nacional que se fundamenta en la dignidad de la persona humana y en los ideales superiores de libertad, justicia social, democracia y paz;
- ✓ Propiciar la práctica del servicio social universitario, necesaria para mantener vinculada la Facultad con los problemas y la realidad nacional; esta práctica habrá de favorecer el desarrollo en el estudiante de una acertada voluntad de servicio;
- ✓ Instruir a los estudiantes tanto en las ciencias de especialidad como en las disciplinas de la cultura general entre las cuales deben figurar aquellas que se refieren a los problemas de la realidad del país;
- ✓ Vincular al estudiante con el saber universal y con la evolución constante de la ciencia para su asimilación y aprovechamiento en la técnica y la práctica de profesionales;
- ✓ Propiciar el estudio y la investigación de las ciencias sociales, jurídicas y políticas;

- ✓ Entrelazar los conceptos éticos y morales con la capacitación del estudiante para generar un profesional más justo y más humano;
- ✓ Establecer el vínculo real entre la teoría y la práctica, a través de prestación de servicio social.

Específicos:

- ✓ Formar profesionales, capaces para el ejercicio de la abogacía y Notariado, así como para el desempeño de otras funciones públicas y privadas, íntimamente relacionadas con su formación universitaria;
- ✓ Informar al profesional del Derecho, no solo sobre las disciplinas indispensables para su formación de Abogado y Notario, sino sobre aquellas que le instruyan sobre otros problemas, relacionados principalmente con la realidad de nuestra patria;
- ✓ Despertar en sus graduados y estudiantes un espíritu de investigación, que les permita reafirmar la verdad descubierta o descubrir verdades en el campo de las ciencias jurídicas y sociales, y encaminarlos primordialmente a las necesidades que plantea la vida social contemporánea;
- ✓ Adoptar los principios pedagógicos que den a la enseñanza del Derecho, las características de ser elemental y orgánica, moderna y comparada, activa y práctica.

Principales actividades

La principal actividad consiste en la búsqueda y obtención del conocimiento científico relacionado con las ciencias jurídicas y sociales, mediante la formación de profesionales del Derecho con discernimiento científico-jurídico y competencia en el desempeño de la profesión con valores morales y éticos. Se complementa, con el fomento al servicio de la comunidad, a través de la implementación de decisiones políticas correctas fundamentadas en la ley y en una administración eficiente y eficaz.

Lo previamente expuesto, se ejecuta por medio de activar la docencia para hacer llegar el conocimiento al estudiante, durante 56 cursos que integran el pensum de estudios de pregrado, además, deberá cursar el Ejercicio Profesional Supervisado, agotando su práctica profesional en el área civil, penal y laboral, mediante dos modalidades a su elección, una,

realizar pasantía, en algún órgano jurisdiccional que integra nuestro sistema de justicia, o elegir asignarse Clínicas Jurídicas, en las que tendrá la posibilidad de agotar su práctica profesional mediante esa modalidad. Posteriormente, la preparación para los exámenes técnicos profesionales, integrado por dos fases, la fase uno, conocida como fase pública, que evalúa el saber para obtener el título de Abogado, la fase dos o área privada, habilita al estudiante la obtención del título de Notario, y por último la realización del trabajo de graduación, tesis, y así obtener el grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Para el proceso de profesionalización del estudiante intervienen la actividad docente y la administrativa, sin ambas no se logra el éxito académico de la persona.

Actores internos y externos

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, está integrada por dos áreas ejes, área administrativa y el área académica, y juntas permiten el funcionamiento de la unidad académica.

Las autoridades administrativas:

- ✓ Junta Directiva
- ✓ Decano
- ✓ Secretario Académico
- ✓ Secretario Adjunto
- ✓ Jefatura, Departamento de Control Académico
- ✓ Coordinación, Oficina de Atención al Estudiante
- ✓ Jefatura, Unidad de Procesamiento de Datos

Autoridades académicas:

- ✓ Decano
- ✓ Secretario Académico
- ✓ Jefe, Departamento de Control Académico
- ✓ Unidades Especializadas:

- Director, Escuela de Estudios de Postgrado
- Director, Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales
- ✓ Jefe, Unidad de Planificación y Cooperación Nacional e Internacional
- ✓ Supervisión, Escuela de Derecho Departamentales
- ✓ Coordinación, Programa de Preparación para el Examen Técnico Profesional
- ✓ Coordinación, Escuela de Estudios de Postgrado Internacional
- ✓ Director, Instituto de Derechos Humanos
- ✓ Director, Bufete Popular Central
- ✓ Jefe, Unidad de Asesoría de Tesis
- ✓ Coordinación, Examen Técnico Profesional (Jornada Matutina)
- ✓ Coordinación, Examen Técnico Profesional (Jornada Vespertina-Nocturna)
- ✓ 6 coordinaciones académicas
- ✓ 5 direcciones de Áreas
- ✓ 5 jefaturas de Departamentos

En cuanto a actores externos que tengan participación en la toma de decisiones o tengan participación en las acciones no existen de manera directa, únicamente cuando surge algún tipo de normativa o instrucción emanada por el Consejo Superior Universitario.

Organigrama

El actual Organigrama está contenido en el Manual de Organización de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales data del año 2006, el cual fue aprobado por la Junta Directiva de ese momento, teniendo ese documento la edad de 11 años, sin haberse actualizado y apegado a la realidad que hoy se vive. Dicho organigrama, contraviene al contexto académico y operativo que hoy por hoy se vive a lo interno del Departamento de Control Académico.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ADMINISTRATIVO GENERAL

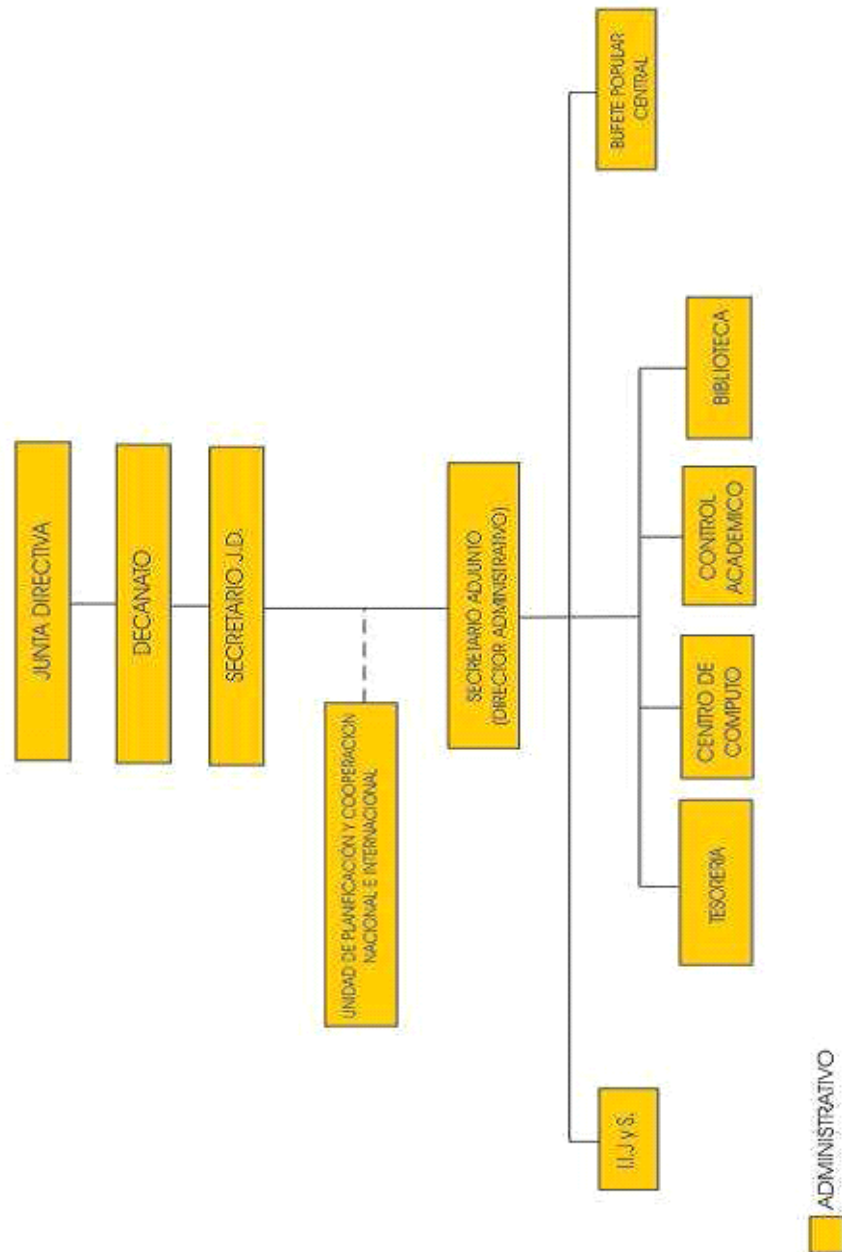


Figura 2. Fuente: Manual de Organización de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. (2006)

Perfil de los trabajadores

El perfil para quienes ejercen cargos de dirección es poseer título universitario, con base en el lugar de ubicación, en términos generales se requiere ser licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Abogado y Notario. Cabe hacer mención, que el cargo de Decano, se obtiene

mediante elección, proceso en el que participan el cuerpo estudiantil, profesional y docentes titulares. El cargo de Decano, tiene una duración de 4 años, y es él quien somete a consideración de la Junta Directiva a quienes les coadyuvaran a hacer gobierno facultativo, toda vez llenen el perfil profesional que les habilita para el efecto, eligiendo ello el personal idóneo.

En cuanto a los perfiles profesionales de todo el personal, el Manual de Organización de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales muestra la ubicación administrativa o académica donde se desempeña el cargo, puesto nominal, puesto funcional, jefe inmediato superior y si hubiesen subalternos, quien supervisa esa temática es quien ejerce el cargo de Secretario Adjunto y Secretario Académico, mediante la intervención de Tesorería, con base en las directrices emanadas de la División de Administración de Recursos Humanos -DARH-, de la Dirección General de Administración –DIGA-de la Rectoría de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Lo referente al perfil de los trabajadores administrativos y técnicos es ampliamente manejado por la División de Administración de Recursos Humanos de nuestra Universidad, para la contratación, el Secretario Adjunto, equivalente a jefe administrativo, solicita a la División de Administración de Recursos Humanos, listado de personal elegible para llenar espacios, se realizan las entrevistas respectivas para el análisis de quien llena los requisitos deseables para la ocupación de los espacios disponibles.

Capítulo 2

Fundamentos epistemológicos

Marco Teórico

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales posee 341 años de historia como parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, institución autónoma que se caracteriza por su papel protagónico en el devenir del tiempo por su deber académico en formar hombres y mujeres con sensibilidad social encaminada a la búsqueda de soluciones para la problemática nacional. Como unidad académica, se encuentra ante la característica de ser una de las que mayor demanda tiene en cuanto a aspirantes a ingresar, y también aglutina gran cantidad de estudiantes regulares, es importante señalar que, para el adecuado funcionamiento de la Facultad, es necesario contar con un equipo de personal administrativo que coadyuven en los distintos ámbitos de desarrollo estudiantil, es decir, trabajo de oficina y de servicios, así mismo, el personal académico, integrado por docentes titulares, docentes interinos y auxiliares de cátedra.

Por lo anterior, es altamente importante que las autoridades facultativas, entiéndase, Junta Directiva, Decano, Secretario Académico, Secretario Adjunto y otros órganos de dirección, cuenten con medios estratégicos de comunicación que hagan llegar información clara y transparente en cuanto a las directrices o instrucciones en asuntos académicos y administrativos, información que debe llegar a estudiantes, docentes y personal administrativo y profesionales, de ahí la importancia que debe dársele al proceso de comunicación organizacional o institucional, tal como lo dijo Annie Bartoli, al expresar que la organización y la comunicación se encuentran estrechamente vinculadas para el funcionamiento de la empresa que busca resultados, asevera que el vínculo posee dos componentes, el político (son medios de una estrategia global en la que influyen) y el sociocultural (los valores las representaciones y fenómenos de poder pesan para la organización y la comunicación), añade que la comunicación implica realizaciones concretas a definir en función del objetivo que se tiene. (Bartoli, 1991, p. 67)

Los retos de la comunicación organizacional o institucional son grandes, en especial en una institución donde la mala práctica de la política, merma el desarrollo a plenitud de las actividades reales que deben promover la academia, de ahí la importancia del aglutinamiento de personas comprometidas con elevar el proceso académico en todas sus aristas, sabiendo que tiene repercusiones en la sociedad al amalgamar los bloques separados que han de integrar la comunicación, lo que se confirma con la exposición de Arnau y Andrade al indicar que...“Hoy en día existe una fuerte tendencia a agrupar lo que antes estaba disperso en materia de comunicación organizacional, la comunicación interna, las relaciones públicas y la publicidad empiezan a dejar de concebirse como entes aislados, como esfuerzos separados y, a veces como rivales, para entenderse cada vez más como parte integral de una estrategia de comunicación.” (Arnau y Andrade, 1991, p. 83)

Es altamente necesario considerar que una institución no cumplirá su propósito de existencia si sus trabajadores desconocen acerca de los objetivos de la organización a la que le rinden su fuerza laboral, además, es importante comprender que se debe fomentar la pertenencia e identidad en los trabajadores, y para ello es útil que como empleador se ejerza un esfuerzo para dar a conocer su visión, misión, objetivo general y objetivos generales, y con ello el empleado sabrá desempeñarse en sus funciones al entender a plenitud que sus labores van impregnadas de cada una de las partículas bases que nacen del porqué de origen de su institución y con ello generar beneficio en doble vía, del usuario y del empleador. Por lo que es necesario que como organización se brinden directrices para dar cumplimiento al objetivo institucional y para ello la comunicación organizacional interna es lo fundamental.

A decir de Horacio Andrade, la comunicación organizacional interna es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Andrade, 2005, p. 17). Por lo que el presente plan

de trabajo pretende evaluar la comunicación organizacional interna en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para que con ello se detecten las deficiencias que existan y con esa base buscar soluciones viables, haciendo hecho uso de métodos de investigación, tales como la entrevista y la encuesta, para recabar información útil para promover los cambios que se consideren oportunos.

Tal como expone Annie Bartoli, al indicar que la organización y la comunicación se encuentran estrechamente vinculadas para el funcionamiento de la empresa que busca resultados, asevera que el vínculo posee dos componentes, el político (son medios de una estrategia global en la que influyen) y el sociocultural (los valores las representaciones y fenómenos de poder pesan para la organización y la comunicación), añade que la comunicación implica realizar actos concretos para la función del objetivo que se tiene. (Bartoli, 1991, p.40).

En tal virtud, es completamente necesario estar consciente que quienes hoy por hoy ejercen autoridad es debido a un proceso eleccionario que les llevó al desempeño de los cargos, y para el ejercicio de sus funciones es necesario posean políticas de trabajo que trasladen a sus colaboradores para que al unificar esfuerzos lo ejecuten, y un medio para la puesta en práctica de lo que se quiere lograr es la comunicación interna, teniendo sus efectos para con los aspirantes a ingresar a la Facultad como para los estudiantes, convirtiéndose así en la comunicación externa, a través de la cual se informa acerca de los servicios que se brindan.

Los retos de la comunicación organizacional interna son grandes, en especial en una institución donde la mala práctica de la política, merma el desarrollo a plenitud de las actividades reales que deben promover la academia, de ahí la importancia del aglutinamiento de personas comprometidas con elevar el proceso académico en todas sus aristas, sabiendo que tiene repercusiones en la sociedad al amalgamar los bloques separados que han de integrar la comunicación, lo que se confirma con la exposición de Arnau y Andrade al indicar que...“Hoy en día existe una fuerte tendencia a agrupar lo que antes estaba disperso en materia de comunicación organizacional, la comunicación interna, las

relaciones públicas y la publicidad empiezan a dejar de concebirse como entes aislados, como esfuerzos separados y, a veces como rivales, para entenderse cada vez más como parte integral de una estrategia de comunicación.”.

Es altamente necesario considerar que una institución no cumplirá su propósito de existencia si sus trabajadores desconocen acerca de los objetivos de la organización a la que le rinden su fuerza laboral, además, es importante comprender que se debe fomentar la pertenencia e identidad en los trabajadores, y para ello es útil que como empleador se ejerza un esfuerzo para dar a conocer su visión, misión, objetivo general y objetivos específicos, y con ello el empleado sabrá desempeñarse en sus funciones al entender a plenitud que sus labores van impregnadas de cada una de las partículas bases que nacen del porqué de origen de su institución y con ello generar beneficio en doble vía, del usuario y del empleador, siendo necesario que como organización se brinden directrices para dar cumplimiento al objetivo institucional y para ello la comunicación organizacional interna es lo fundamental, sin aislar que el producto de la buena comunicación interna trae implícita la comunicación externa, siendo base las relaciones públicas, manifiesta en la buena atención al usuario, así como el publicitar los servicios que se ofrecen.

A decir de Horacio Andrade la comunicación organizacional interna es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Rebeil, 1998, p. 185). Por lo que mediante el presente documento se evalúa la comunicación organizacional interna y externa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para que con ello se detecten las posibles deficiencias que existan y con esa base buscar soluciones viables y así promover los cambios que se consideren oportunos.

Capítulo 3

Metodología aplicada

Planteamiento del problema y pregunta de investigación

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala es la encargada de desarrollar academia para formar abogados y notarios, recayendo su relevancia en que por ser parte de la única universidad pública de la nación, tiene el compromiso social de velar por el egreso de profesionales con altas capacidades para competir profesionalmente al momento de su egreso universitario. No obstante, para la culminación académica del estudiante, es necesario que el personal administrativo y docente les facilite las herramientas que le permitan concluir su etapa estudiantil, siendo el medio para alcanzarlo, la facilitación de información.

Al realizar el estudio correspondiente se detecta que el estudiante recibe mala atención de las secretaría que tienen a su cargo las Coordinaciones de Semestres, así mismo, desconocimiento por parte del personal administrativo en cuanto a la misión y visión de la Facultad, por lo que si no se sabe el porqué del origen del lugar donde brindan su fuerza laboral, no desarrollarán su trabajo de manera correcta, así mismo, es considerado por parte de las autoridades consultadas que es altamente útil invertir tiempo en diseñar estrategias que viabilicen las comunicaciones en sus diversos medios dirigida puntualmente a estudiantes, que son la razón de ser del desempeño del trabajo, reflejando todo que hay falta de comunicación.

La pregunta que promovió la investigación es el determinar ¿Cómo son las comunicaciones en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala? para determinar la forma en que se pueden optimizar los medios actuales para hacer llegar la información y establecer la innovación requerida, habilitando canales informativos que permitirían compartir los diversos servicios y recursos con que cuenta la unidad académica para la realización de mejores prácticas en cada área que le integra.

Justificación

El presente plan de trabajo es de gran relevancia para la comunidad que integra la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, toda vez, busca establecer cómo están sus procesos de comunicación actuales, en especial, porque ahora se cuenta con tantas opciones que facilitan y permiten la socialización de información a la brevedad, por lo que será de gran importancia conocer y así, si hubiese alguna deficiencia, proponer en el momento oportuno los mecanismos de mejora.

Objetivos

Comunicación Interna:

General:

Diagnosticar los procesos comunicacionales que se dan entre los trabajadores y las diversas unidades que integran a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Específicos

- ✓ Indagar si existe comunicación interna efectiva entre los diversos departamentos que integran la unidad académica.
- ✓ Identificar las formas de comunicación interna que utiliza la unidad académica.
- ✓ Analizar los efectos de la comunicación interna actual en los trabajadores.

Comunicación Externa:

General:

Diagnosticar los procesos comunicacionales que se dan entre los trabajadores y los estudiantes que integran a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Específicos

- Evaluar la percepción que los usuarios tienen de las diversas áreas que integran a la unidad académica en cuanto a la información que reciben.
- Identificar la apreciación del estudiante acerca de los medios de comunicación que utiliza la unidad académica.
- Analizar si los medios de comunicación son los óptimos o requieren de algo puntual.

Marco Metodológico

En cuanto al marco metodológico, es necesario indicar que se utilizó como métodos de investigación la observación, la encuesta y la entrevista, al efectuarlos se vació la información en un sistema electrónico mediante la tabulación de datos que se analizaron posteriormente y así proyectan los resultados que más adelante se detallan.

Se realizó un tipo de investigación descriptivo, toda vez que se utilizó como método el análisis, para lograr caracterizar un objeto de estudio concreto, señalando sus propiedades, así mismo, es útil para investigaciones minuciosas y detallistas, hacerlo de manera exploratoria, pues permite una aproximación con el problema, generando una visión clara de la situación actual en búsqueda de una solución viable. El enfoque es mixto, en virtud a que se amalgama lo cuantitativo y cualitativo, pues el cuantitativo, recolecta datos para comprender el fenómeno y el cualitativo el análisis de los resultados. (Hernández, 2010, p. 77)

En cuanto a los instrumentos, se aplicó encuesta impresa al personal administrativo ubicado en el edificio S-7, equivalente a 130 personas, y entrevista personalizada para con los tomadores de decisiones, 20 personas. Con relación a la comunicación externa, se contó con el apoyo de estudiantes del noveno semestre que están en transición al décimo semestre, toda vez que son por lo ya experimentado a lo largo de su recorrido académico de los 5 años de carrera ya cuentan con una mayor perspectiva de los procedimientos de los

cuales reciben información por parte de quienes forman parte del personal de la Facultad, siendo un equivalente de 900 personas.

Ambos instrumentos son de orden cualitativo y cuantitativo, que habilitarán la exploración sistemática de opiniones, sentimientos y creencias de los grupos objetivos que se investigan, en virtud a que se busca profundizar y así diagnosticar la actualidad de las comunicaciones internas y la evaluación de los resultados al finalizar para buscar la mejora.

Población y muestra

En cuanto a la población, es necesario indicar que, para el análisis de la comunicación interna, se tuvo acercamientos con tomadores de decisiones, personal administrativo y docentes titulares, ubicados en el edificio S-7, por ser los protagonistas del proceso de comunicación interna. Los datos recabados luego de las gestiones pertinentes arrojan el resultado siguiente:

No.	Personal	Cantidad
1	Administrativo y de servicios (Incluye jefaturas)	130
2	Consejo de docentes directores y jefes de departamentos	20
3	Estudiantes de 9no semestre (10º semestre)	900
T O T A L		1050

La importancia en la gestión para obtener cantidades reales de personal recae en que se tiene conocimiento que varios trabajadores se han jubilado o han fallecido, lo que genera cambios en los datos, por lo que se solicitó de manera formal a la Secretaría Académica y Secretaría Adjunta de la Facultad, facilitaran la información referente a sus poblaciones. Se observó que, por las coyunturas partidarias de los docentes, titulares e interinos, de pronto sesgaban sus respuestas por el momento transitorio de semestre, lo que representa inquietudes en cuanto a su recontractación o ubicación de jornada y secciones por asignar.

Así mismo, el momento de transición que viven los estudiantes del noveno al décimo semestre, les hace idóneos para contar con su colaboración al prestar información.

Es necesario compartir que en el edificio administrativo S-7, se ubican las oficinas de las cuales surgen las decisiones de impacto a nivel facultativo, y se cuenta con 130 personas que laboran en el área administrativa y de servicios, 20 que se desempeñan en el Consejo de Directores y Jefes de Departamentos. Ambos grupos, son idóneos para contar con la información proveniente de ellos, y en virtud a la confiabilidad que se busca en cuanto a los resultados de la investigación, se encuestará con instrumento impreso a 130 personas, y a los considerados como tomadores de decisiones, 20 personas, se les entrevistó de manera personalizada, para abarcar los universos poblacionales, a los estudiantes se les aplicó encuesta impresa, contando con el apoyo de estudiantes de las diversas jornadas

A decir de Horacio Andrade, la investigación busca:

- ✓ Conocer la problemática existente en materia de comunicación y sus causas.
- ✓ Definir las necesidades de información de la empresa hacia su personal.
- ✓ Detectar las necesidades de información del personal y su grado actual de satisfacción.
- ✓ Evaluar la efectividad de los medios de comunicación con los que cuenta la empresa.
- ✓ Evaluar el resultado obtenido con los esfuerzos de mejora.

Y con lo anterior, se reforzará la cultura de la empresa, generará o mantendrá el orgullo de pertenencia, y desarrollará identificadores o elementos simbólicos (Andrade, H. 2005, p. 25)

Con base en lo expuesto por Horacio Andrade, se destaca que en la importancia del instrumento evaluador recae en que debe estar debidamente elaborado y mediado para que produzca el efecto deseado, que es vencer la desconfianza y habilitar una oportunidad para que el personal administrativo-académico externen su punto de vista en cuanto a la comunicación que reciben y generan, por lo que el trabajo de campo es altamente útil, de tal suerte, se hizo uso de la encuesta impresa con el personal académico-administrativo y la entrevista personalizada para profundizar en el tema, con los tomadores de decisiones. Es altamente útil recalcar que la observación, también es clave, la cual se desarrolla desde el

momento en que se tiene contacto con la persona objetivo para obtención de información en su entorno laboral. La guía de la encuesta y entrevista desarrollada con el personal administrativo, docente y estudiantil en el área de Anexos.

Método de análisis de la información

Por la importancia de los resultados obtenidos:

- Se hizo trabajo de campo al encuestar a estudiantes y personal administrativo,
- Se tabularon los datos obtenidos de las encuestas realizadas,
- Se analizaron los resultados de manera cuantitativa y cualitativa, haciendo uso para el vaciado de la información en Microsoft Excel a efecto puntualizar los resultados obtenidos.
- Análisis de las entrevistas, se realizó un extracto que será de gran utilidad para las propuestas que en el momento oportuno se presenten.

Capítulo 4

Diagnóstico de Comunicación Interna de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala

La comunicación interna es altamente importante para que los procedimientos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales surjan efectos positivos, los cuales frecuentemente se derivan de puntos resolutive de actas de Junta Directiva o de convenios celebrados con los distintos actores externos. Por lo que es altamente útil, hacer un análisis reflexivo del tema, y determinar en su dinámica actual la existencia de deficiencias para buscar la solución y mejora a través de la implementación de nuevas formas de hacer llegar la información al personal administrativo, docente y estudiantes. A 130 trabajadores se les practicó una encuesta, integrada por 10 preguntas, correspondiendo cada gráfica a la autoría propia de la autora, las cuales presentan la información siguiente:



Los resultados indican que el 100 por ciento de los encuestados gustan de su trabajo, lo cual es positivo en virtud a que si una persona gusta de la actividad que realiza, se esperaría que se desempeñe con excelencia en el servicio que presta.

Gráfica 2. ¿Conoce la Visión y la Misión de la Facultad?

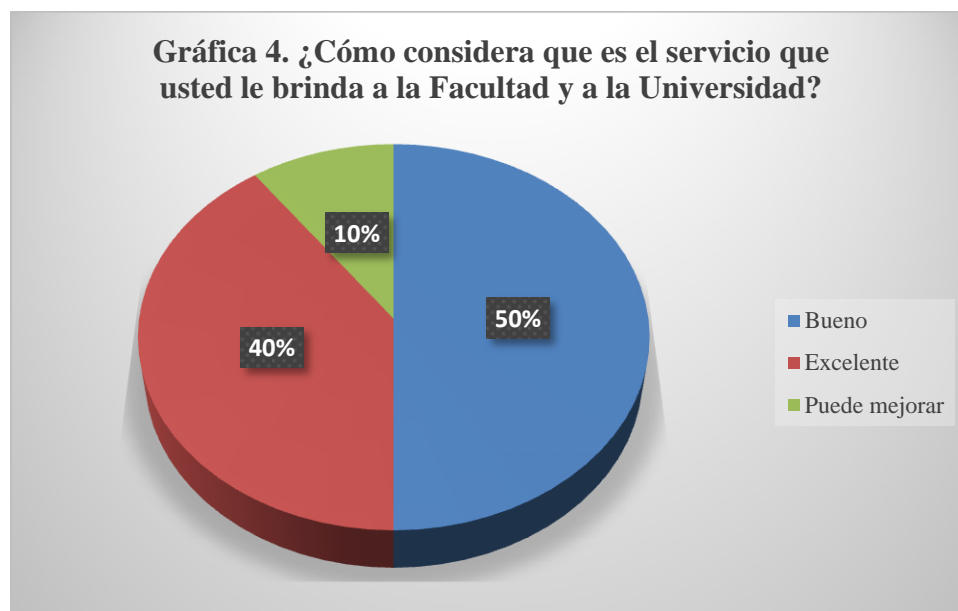


Es motivo de especial atención que el 80% de los trabajadores desconocen la Visión y Misión de la Facultad, toda vez, que si no se sabe la razón originaria de la existencia de la institución se desconoce el fin en el cual la función que se desempeña incide.

Gráfica 3. ¿Sabe cuál es el Objetivo General y los Objetivos Específicos de la Facultad?

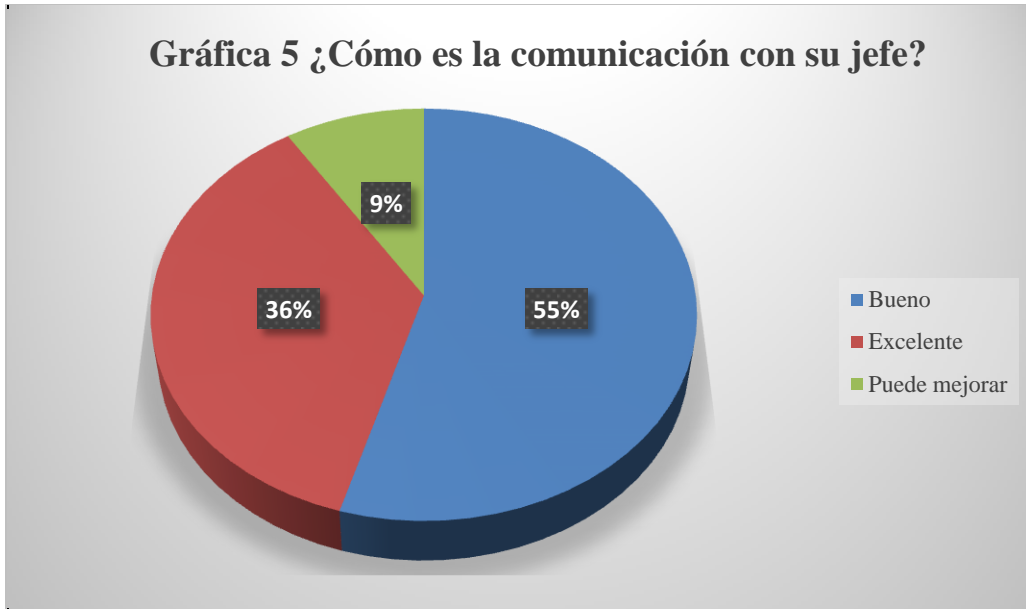


El 90% de los trabajadores desconoce el objetivo general y objetivos específicos, deduciendo que no focalizan la importancia de sus labores en cuanto al vínculo con la Facultad.



El 50% del personal encuestado considera que su servicio es bueno, 40% que es excelente y 10% que puede mejorar, en este último porcentaje, los encuestados atribuyendo que no cuentan con las herramientas que les permitan optimizar su servicio, básicamente en cuanto a la tardanza en facilitación de insumos y ausencia del equipo que facilitaría su labor, por ejemplo, falta de telefonía.

Gráfica 5 ¿Cómo es la comunicación con su jefe?



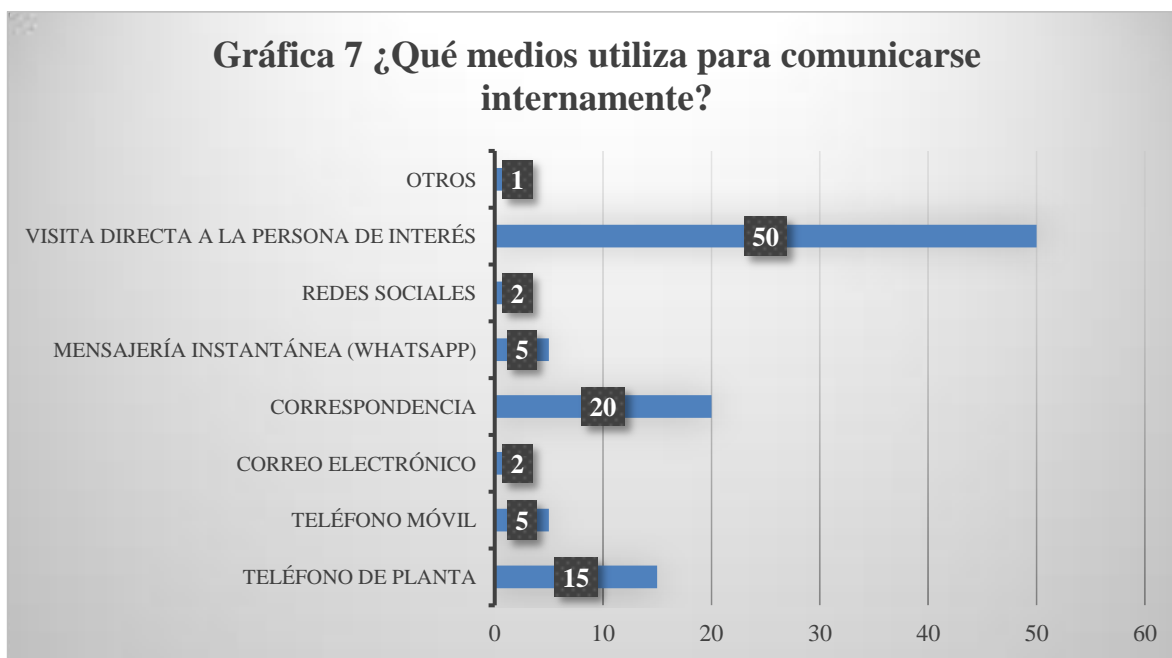
El 55% indica que la comunicación con su jefe es buena, el 36% que es excelente y el 9% que es mala, coincidiendo que es mala porque no tienen contacto directo con su superior por casos de agenda altamente cargada que le imposibilita comunicación fluida.

Gráfica 6. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?



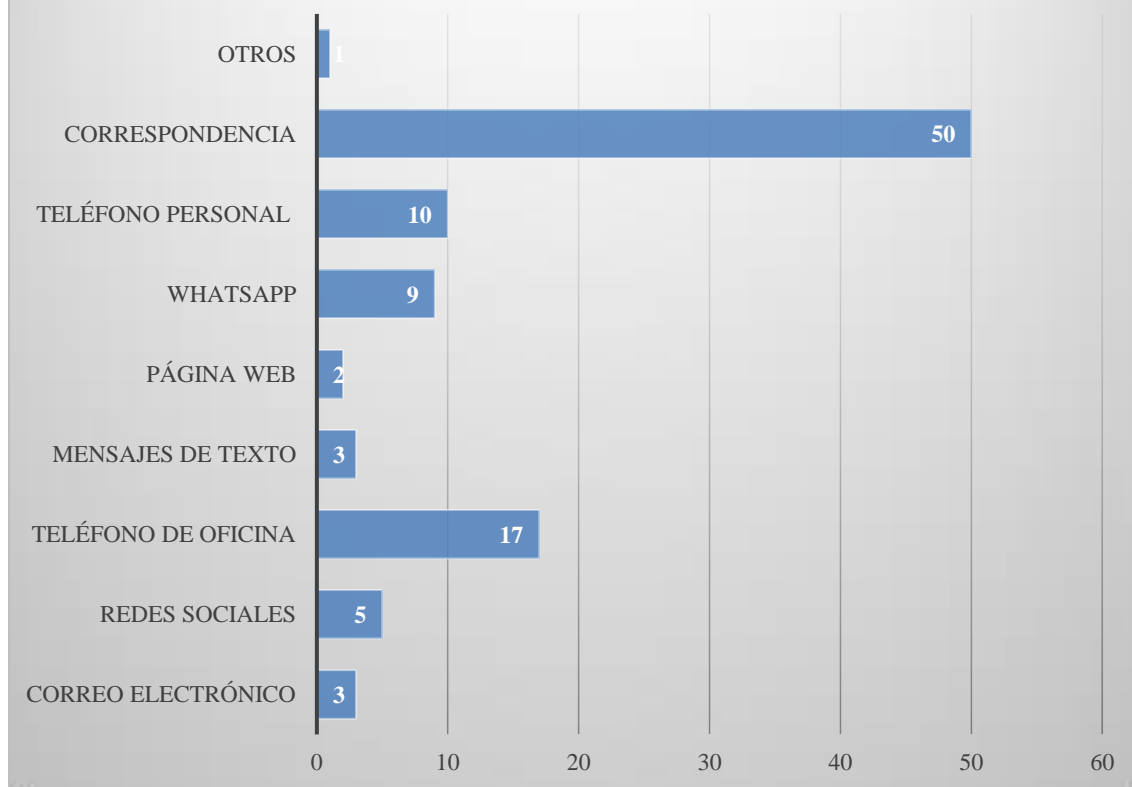
El 70% considera que la comunicación con sus compañeros es muy buena, el 20% que es excelente y un 10% que puede mejorar, atribuyendo en su mayoría que cada quien vela por su labor sin considerar que todo el trabajo a ejercer forma parte de un trabajo en equipo en

el que no se pueden desarrollar funciones unilaterales, sino analizar el impacto de su función en otros compañeros, indicando también, que el compañerismo es inexistente por no haber solidaridad.



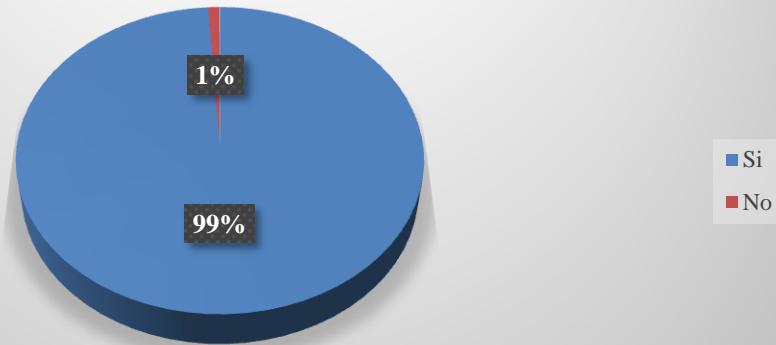
El 50% prefiere dirigirse a la oficina donde debe realizar gestiones propias de su trabajo, pues no cuentan con medios telefónicos eficientes que permitan la comunicación inter-área, además, que el servicio telefónico con que se cuenta es inservible porque corta las llamadas salientes, por lo que se ven en ocasiones obligados a usar su teléfono propio para hacer llamadas laborales, utilizando también otros medios de comunicación como lo es correspondencia, por la naturaleza institucional.

Gráfica 8 ¿Qué medios de comunicación se utilizan a lo interno de su lugar de trabajo?



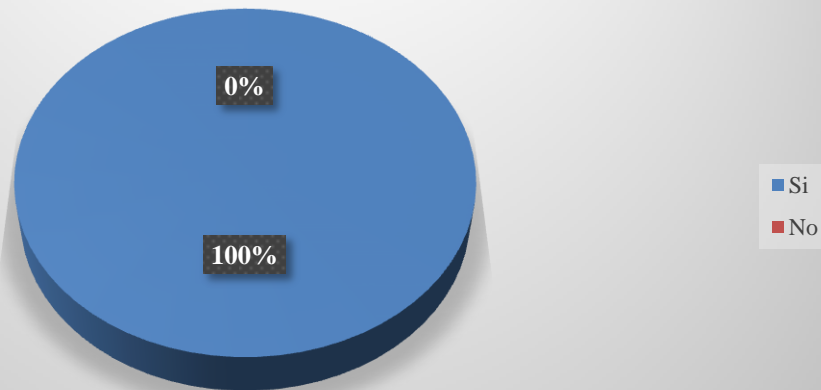
A efecto de darle seguimiento a las actividades laborales que se desarrollan, se hace mayor uso de correspondencia interna, la cual contiene información que nace al seno de la Junta Directiva o las Direcciones o Jefaturas de la Facultad.

Gráfica 9 ¿Considera que es necesario fortalecer la comunicación interna en la Facultad?



El 99% coincide en que es necesario fortalecer la comunicación interna en la Facultad, promoviendo básicamente, actividades informativas y formadoras del talento humano.

Gráfica 10 ¿Considera que su trabajo es importante para el funcionamiento de la Facultad?



El 100% de los trabajadores coinciden en que su desempeño laboral es importante, indicando en su mayoría que es debido a que coadyuvan con que haya más graduados en las Ciencias Jurídicas.

En cuanto a la entrevista practicada a las autoridades de la Facultad, es importante indicar que se le practicaron 11 preguntas, habiendo coincidido en las respuestas siguientes:

1) ¿Qué opinión le merece la comunicación organizacional?

Es importante.

Es vital.

2) ¿Considera que en el trabajo que desempeña es necesaria la comunicación?

Definitivamente.

3) ¿Su plan de trabajo en la oficina que dirige contempla el desarrollo comunicacional?

No está inmerso como tal dentro de un plan de trabajo, pero si tiene la convicción de que sin comunicaciones el objetivo del trabajo que se desempeña no se alcanza.

4) ¿Cómo lo hace?

Planificación de oficios a elaborar, resoluciones a emitir o afiches e invitaciones a publicar, siendo medios de comunicación escritos.

5) ¿En qué formas se comunica usted con sus subalternos?

Verbal.

Escrito.

6) ¿Cómo percibe usted la comunicación interna en su lugar de trabajo?

A pesar de la falta de los medios óptimos se desarrolla de buena manera.

7) ¿Qué opina acerca de la comunicación interna en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, tomando en cuenta el edificio S-12, Bufete Popular Central y el Instituto de Derechos Humanos?

Hay muchas deficiencias, básicamente a falta de los medios necesarios para desarrollar comunicaciones, tales como teléfonos institucionales con extensiones y servicio de internet suficientes.

- 8) ¿Cree usted que la comunicación interna se desarrolla de manera correcta o hay deficiencias?

Hay deficiencias, no obstante, con lo que hay se cumple con el trabajo.

- 9) ¿Según su punto de vista, qué metodologías utilizaría para optimizar la comunicación interna?

La gestión es clave, para contar con el apoyo de Rectoría, puntualmente el Departamento de Procesamiento de Datos y el Departamento de Servicios Generales para que se obtenga teléfonos institucionales útiles, además, facilitación de servicio de internet.

- 10) ¿Cree que la tecnología es importante para promover la comunicación?

Definitivamente, estamos en la era informática.

- 11) Si todo dependiera única y exclusivamente de usted, ¿Qué mejoras implementaría para la comunicación en la Facultad?

- ✓ Presupuesto para proyectos de comunicación, en que se indique los diversos servicios que brinda la Facultad.
- ✓ Una página web más ágil para el uso del docente.
- ✓ Facilitación de servicio telefónico con extensiones útiles.
- ✓ Facilitación de servicio de internet.
- ✓ Creación de programa electrónico de fácil consulta de resoluciones de Junta Directiva.

Análisis de la comunicación interna de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Es importante señalar que las comunicaciones emanan de las oficinas administrativas que están a lo interno del edificio S-7, ubicado en el campus central, zona 12, toda vez que ahí

se localizan los órganos de dirección facultativos, es en ese espacio físico donde están las jefaturas y direcciones, y se trabajan los mecanismos para impulsar la academia, así como delimitar proyectos políticos de gran envergadura, y que tienen impacto en órganos de administración que están fuera, tales como Coordinaciones de Semestres, (edificio S-2 y S-12), Sub-sede de la Oficina de Atención al Estudiante (edificio S-12), Sub-sede del Bufete Popular (edificio S-2), Bufete Popular Central e Instituto de Derechos Humanos en la zona 1.

La comunicación interna en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala se desarrolla en diversos escenarios, caracterizándose por ser formal, toda vez que la información que surge es a causa de decisiones que nacen en las reuniones de la honorable Junta Directiva mediando actas, que posteriormente se dinamizan a través de ejecuciones administrativas, significando esto, que:

- ✓ **Comunicación descendente:** es la que mayormente se ejerce, toda vez, luego de un punto contenido en acta, se convierte en resoluciones para casos puntuales, y para trasladar esas resoluciones se hace uso de cartas, oficios, providencias, circulares y/o memorándums.
- ✓ **Comunicación ascendente:** es aquella que surge en respuesta de un órgano inferior para con las resoluciones que emiten los integrantes de la Junta Directiva, significando esto, el cumplimiento de las directrices, lo cual va altamente ligado con la comunicación horizontal.
- ✓ **Comunicación horizontal:** se produce del acto de reunión de la Junta Directiva generando un efecto multiplicador al desplazarse a departamentos de igual jerarquía, y así ejecutar lo ordenado mediante los puntos de actas y sus incisos.

Es importante acotar que en la actualidad es necesario generar una comunicación eficaz promoviendo actualización de medios electrónicos para agilizar el arribo de la información. Así mismo, es importante indicar que de acuerdo a la división de personal administrativo se practican dinámicas que viabilizan la comunicación interna, siendo lo que continua:

- ✓ **Funcionarios:** Su comunicación nace, básicamente de reuniones de Jefaturas y traslado de correspondencia entre sí.
- ✓ **Personal administrativo y de servicios:** Reciben directrices por medio de oficios, hojas de envío y circulares, así mismo, de reuniones con sus jefes inmediatos superiores o el señor Secretario Adjunto, quien desempeña el cargo de jefe administrativo.
- ✓ **Personal docente:** Su comunicación proviene de reuniones con los coordinadores de semestres y la Dirección de Jefes y Directores de Áreas, también, con el Secretario Académico y Decano.
- ✓ **Estudiantes:** Reciben información proveniente de resoluciones promovidas, o por disposiciones de las autoridades que se publican por medio de página web de la Facultad o fan page de Facebook. También, mediante llamada telefónica al número de planta y luego la extensión de la unidad académica, siendo la señora Recepcionista quien redirecciona la llamada.

En cuanto a los medios informativos electrónicos con los que cuenta la Facultad, es necesario optimizar sus funciones, toda vez que la página web y la fan page son altamente útiles, no obstante, cuentan con deficiencias. En el caso de la página web, se observa lo que sigue:

Aspecto gráfico:

- ✓ No está identificada con los colores que caracterizan a la Unidad Académica,
- ✓ No está hay unidad de imagen, en relación a los diseños que se utilizan.
- ✓ Fotografía poco profesional en cuanto a perspectivas de toma, iluminación y edición.

Aspecto estratégico:

- ✓ No hay botones de segmentación (Estudiantes, docentes y personal Administrativo).
- ✓ Se ve desordenada y sin actualización.
- ✓ No cuenta con las vinculaciones que redireccione a ventanas de utilidad, por ejemplo, el espacio denominado “E-notas” que es utilizado por los docentes para

cargar las calificaciones de manera electrónica. “Primer Ingreso” para los aspirantes a ingresar a la Facultad.

- ✓ No se le da seguimiento a consultas o comentarios de los usuarios.

Como es de conocimiento general, la comunicación interna y externa en determinado momento se amalgaman, tal es el caso de la Fan Page de Facebook, a través de la cual se hace pública la información generada por las altas autoridades facultativas, y para su funcionamiento adecuado, deben superarse las falencias que continúan:

- ✓ No hay personal destinado para darle seguimiento a los comentarios y mensajes de inbox que resuelva las dudas que el estudiantado expone, en virtud a que quien hace las veces de Community Manager desempeña otro cargo que le imposibilita darle seguimiento a las publicaciones.
- ✓ No hay correlación con otras redes sociales, tales como Instagram y Twitter.
- ✓ No se le da seguimiento a consultas o comentarios de los usuarios.

Además, es importante puntualizar que es altamente necesario exista una oficina que se dedique con exclusividad a la comunicación interna y externa de la Facultad. Asimismo, los manuales que respaldan el funcionamiento de la Facultad, no están actualizados, así como el organigrama, las últimas versiones datan del año 2006, por lo que la Unidad de Planificación desde marzo 2017 ya está activando para la actualización de los mismos. Todo lo anterior, generando como respuesta a la pregunta generadora, que la comunicación interna cuenta con medios que necesarios que necesitan ser optimizados, por lo que la comunicación interna, puede mejorar.

Comunicación en crisis

En cuanto a la comunicación en crisis a nivel interno, se sostuvo reuniones con el señor Secretario Adjunto, llegando a la conclusión que no existe ningún manual ni procedimientos que encaminen a afrontar momentos álgidos que pueden surgir, a pesar de la importancia que ello constituye, toda vez que coadyuvaría a prever contingencias en el plano administrativo, académico y político, por ejemplo, qué hacer en caso de un cierre de

edificios por la fuerza, conato de incendio, evento natural entiéndase movimientos sísmicos o tentativa de hechos violentos, entre otros.

Lo anterior en materia comunicacional, es decir, qué se le informará a la población académica en relación a los sucesos que acontecen, y en especial, qué defensa se le brindaría al personal administrativo y docente en caso de situaciones de peligro en el plano físico, así como ataques informáticos, que hoy por hoy son tan comunes. Actualmente, se tiene previsto darle seguimiento a la conversación con el señor Secretario Adjunto, él está a cargo de la administración de la Facultad, en quien recae los procedimientos a seguir a efecto el resguardar la integridad física del personal administrativo y docente.

Es importante señalar que al abordar de manera verbal a algunos trabajadores de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, y cuestionarles acerca del conocimiento que tienen de la misión, visión indican no conocerla. Ahora, al practicar la misma dinámica con los funcionarios, es notorio que ellos si tienen generalidades al respecto. Lo que conlleva a la reflexión que si el trabajador desconoce de la visión y misión de su lugar de trabajo no llegará a desarrollar pertenencia e identidad en su lugar de funciones. También, se les cuestionó acerca de que si en la página web de la Facultad, han promovido divulgación acerca de los servicios que ofrecen las oficinas donde se desempeñan, respondiendo que no, coincidiendo que hubo un continuismo en el mando por 12 años, y que las funciones ejecutadas eran clientelares en su mayoría, es decir no hubo promoción de servicios, pues se buscaba beneficiar únicamente a aquellos que estaban dispuestos a dar algún tipo de emolumento dinerario o en especie para el anteriores autoridades, habiendo dejado viciadas muchas funciones a lo interno de la Facultad, también, tuvo incidencia en el movimiento sindical, pues algunos de los representantes fueron comprados para que no se manifestaran ante los tratos inadecuados vividos antes de julio de 2016, es más en la actualidad, algunos de los sindicalistas protegen a quienes están señalados de actos no justos ni legales, pero por lo mismo de la integración de redes clandestinas que ejecutan hechos contra la ley, han desarrollado altos niveles de protección que imposibilita que los afectados directos presenten denuncias, por temor a las represalias para con ellos o sus familias, coartando con ello el libre desarrollo funcional de algunas oficinas que integran la

Facultad, por lo que la actual administración tiene oposición porque no se presta a darle continuidad a este tipo de actividades ilícitas, sino que al contrario las combaten, que se espera surta efectos positivos para la sociedad.

Problemas detectados:

Con base en la información recabada mediante las encuestas y entrevistas, se detectan que debe mejorarse las situaciones siguientes:

Asuntos administrativos

- ✓ Generar espacios de comunicación entre el personal administrativo con los jefes, creando espacios de reuniones.
- ✓ Diseñar mecanismos para dar seguimiento y ejecución medible a resultados planificados.
- ✓ Capacitar al personal administrativo y de servicios, acerca de la visión, misión, objetivo general y objetivos específicos.
- ✓ Actualizar:
 - ✓ Manual de funcionamiento,
 - ✓ Manual de organización,
 - ✓ Organigrama.
- ✓ Crear el manual de comunicación en crisis.

Asuntos tecnológicos

- ✓ Eficientar el servicio de telefonía.
- ✓ Proveer servicio de internet a las diversas oficinas que integran la Facultad, tanto en el Campus Central como fuera.

Al ejecutar lo anterior, será un indicativo de optimización de los medios de comunicación interna, denotando que si se puede mejorar la comunicación.

Diagnóstico de Comunicación Externa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala

La comunicación externa en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales tiene gran importancia, toda vez, que es la manera de dar a conocer a los aspirantes a ingresar, a los estudiantes, egresados, público en general e instituciones varias acerca de los servicios que se prestan y las políticas que se manejan para la ejecución de funciones. En virtud de lo anterior, el análisis es altamente útil para mejorar el servicio que se presta a la población.

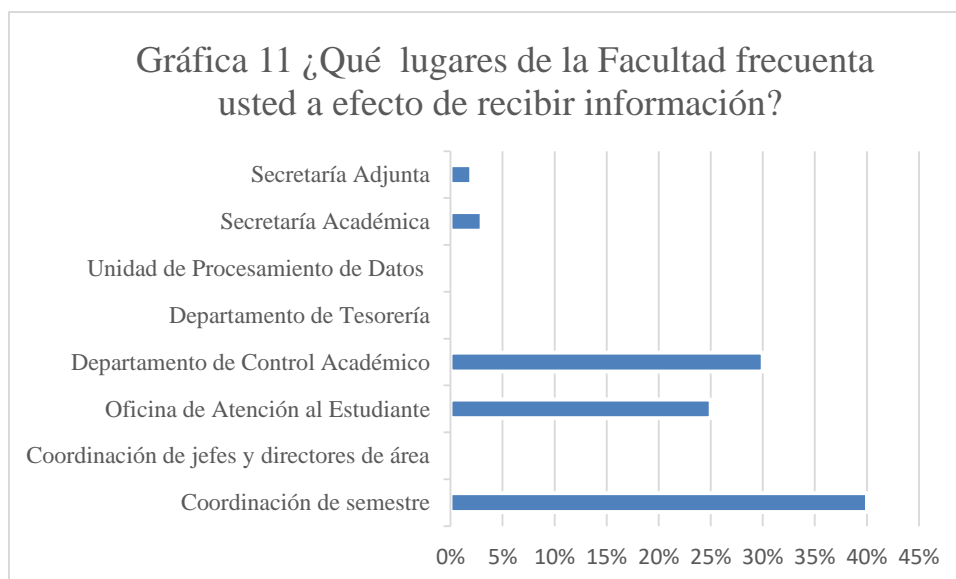
Análisis de la comunicación externa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala

La Universidad de San Carlos de Guatemala es una institución autónoma, teniendo como parte de sus características poseer territorio y patrimonio propio, normativa propia, gobierno electo por su población, virtudes con las que también están investidas las diversas unidades académicas que le integran, es el caso de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, que es una de las que mayor demanda tiene a nivel nacional, en virtud a la flexibilidad que ofrece para el desempeño de distintas actividades, así como, los horarios en los que se sirve la docencia. Desde el ingreso a la Facultad hasta la graduación del estudiante, se desarrollan diversos procesos académicos que se traducen en mecanismos de comunicación, toda vez, la comunicación en todas sus expresiones es el medio para hacer llegar la información referente a los diversos procedimientos que le conllevan a su éxito académico.

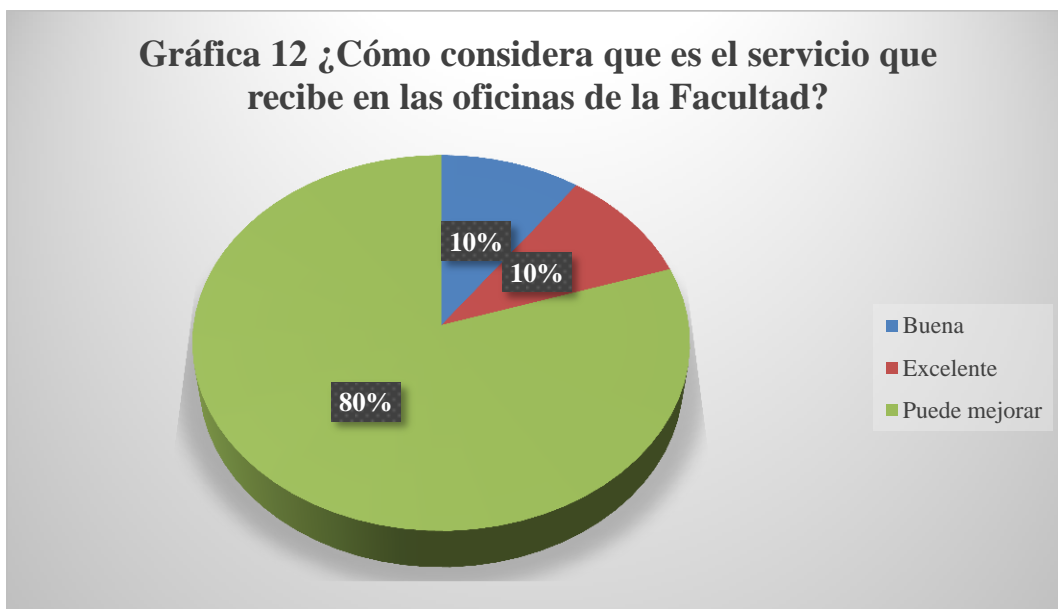
Por lo que es altamente importante que la información se canalice de manera correcta, en especial en la era tecnológica que hoy se vive, es necesario actualizarse y situar a la vanguardia en esta temática, pero muy puntualmente, saber cómo hacerlo, tener el conocimiento que permita ejecutar el proceso de la comunicación de la mejor manera. De ahí el gran valor del presente documento que pretende presentar una óptica de la situación actual para buscar la solución a la problemática que posiblemente se encuentre, teniendo la plena conciencia que el estudiante de las Ciencias Jurídicas y Sociales posee un perfil particular que se caracteriza por ser de temperamento colérico en su mayoría, por lo que el

manejo de la información que se divulga y la que no es un tema profundo y de gran relevancia al que hay que prestarle especial atención y así optimizar el servicio que se brinda.

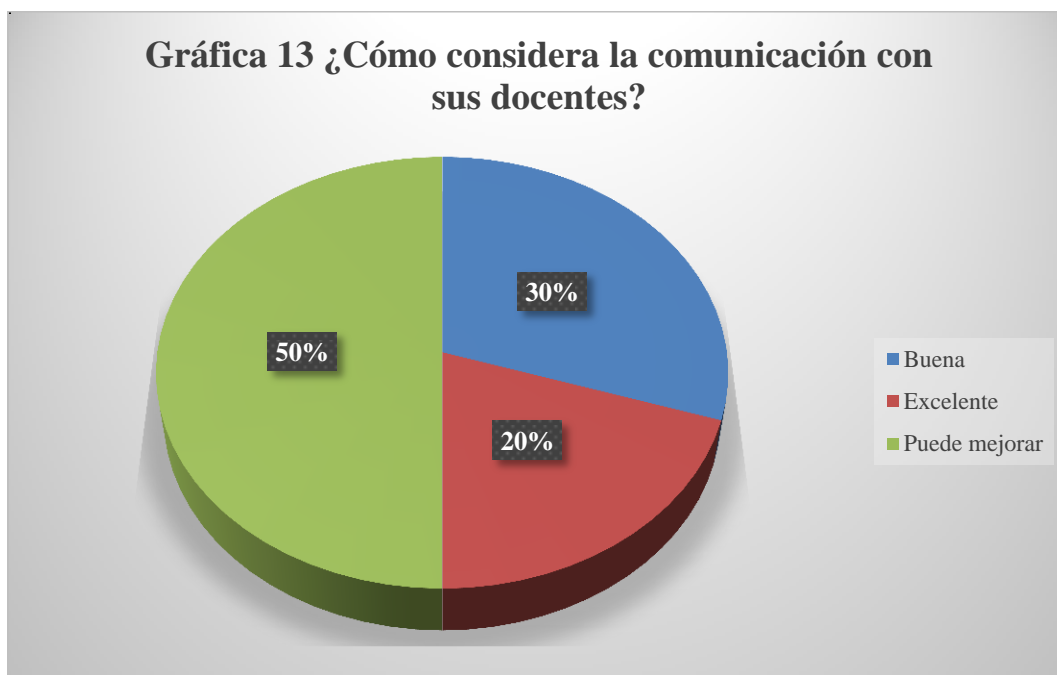
La encuesta conto con dos series, los resultados de la primera serie a continuación:



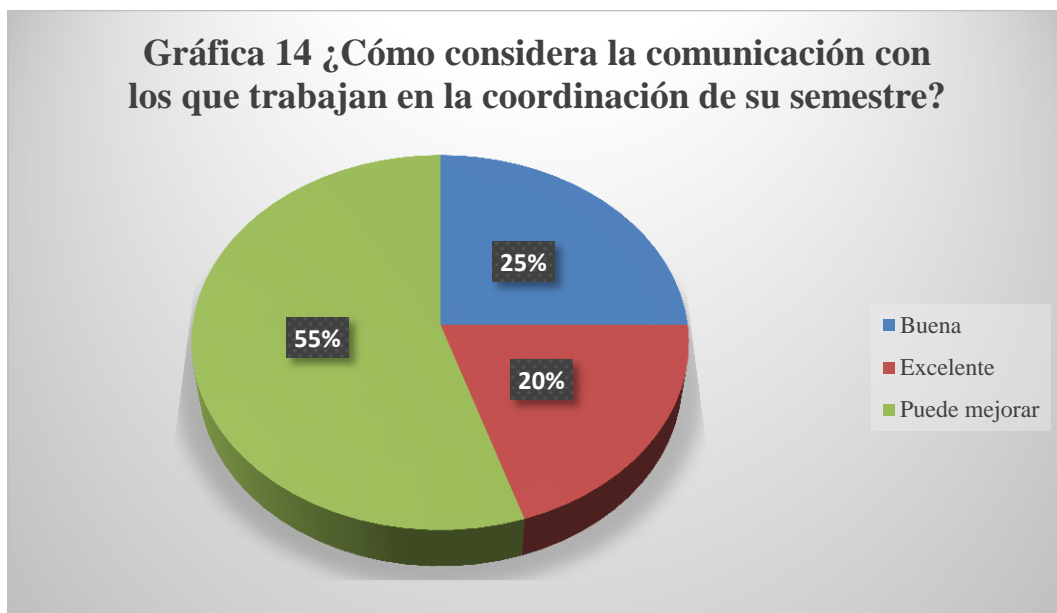
Las oficinas que ocupan las Coordinaciones de Semestres son las más visitadas para dilucidar dudas, así como el Departamento de Control Académico y la Oficina de Atención al Estudiante.



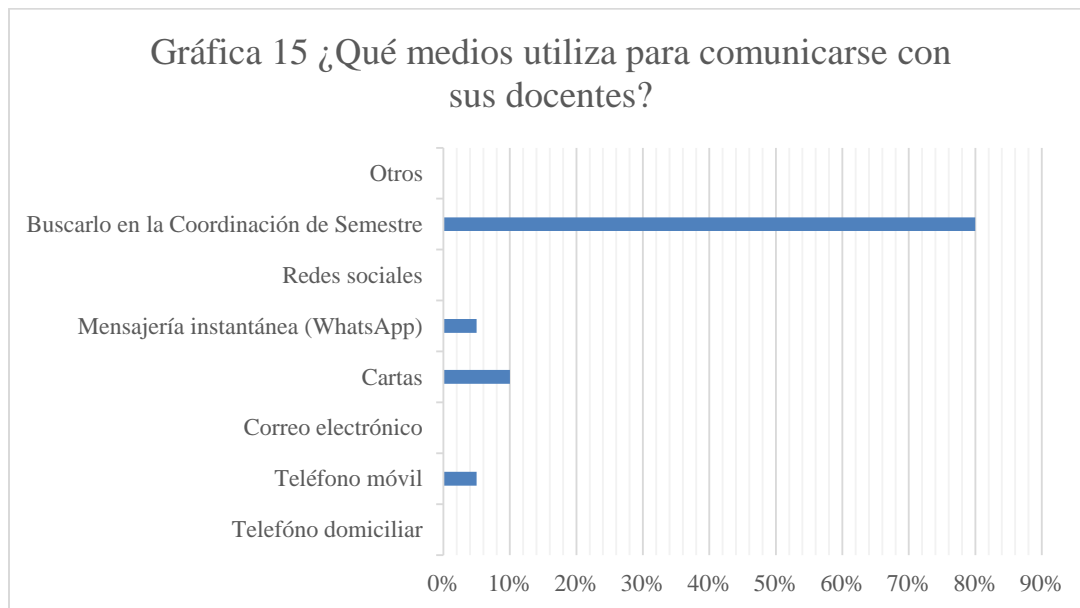
El estudiantado considera que la atención que reciben puede mejorar, siendo un indicativo que no son bien atendidos.



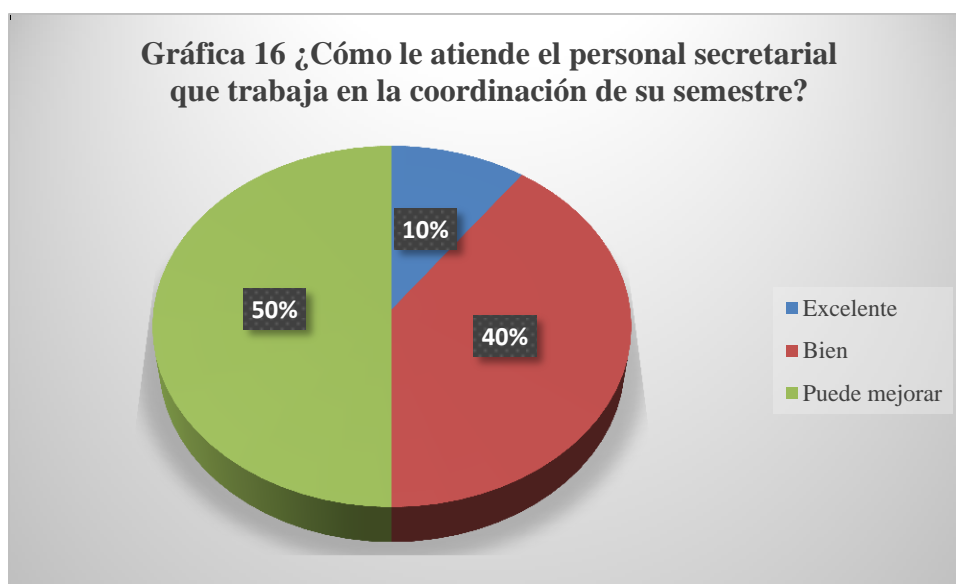
El 50% del estudiantado encuestado opina que su comunicación con los docentes puede mejorar, es decir que no es buena, ni excelente, indicando que suelen ser esquivos en cuanto a desarrollar conversaciones.



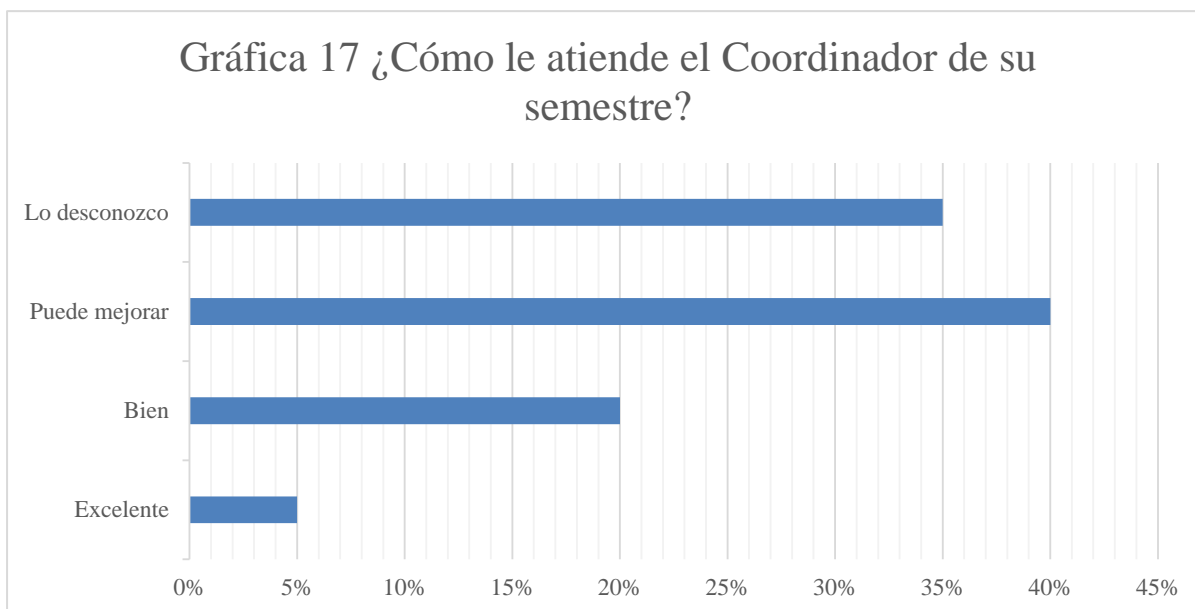
El 55% considera que la comunicación con los que trabajan en la coordinación de su semestre puede mejorar, indican que el personal secretarial de las Coordinaciones es parco y grosero.



El 80% de los estudiantes acude a la Coordinación de Semestre para ser atendidos por sus docentes, hacen uso de cartas en un 10% en virtud a solicitudes de exámenes extemporáneos, y resuelven dudas mediante grupos de WhatsApp en un 5%.

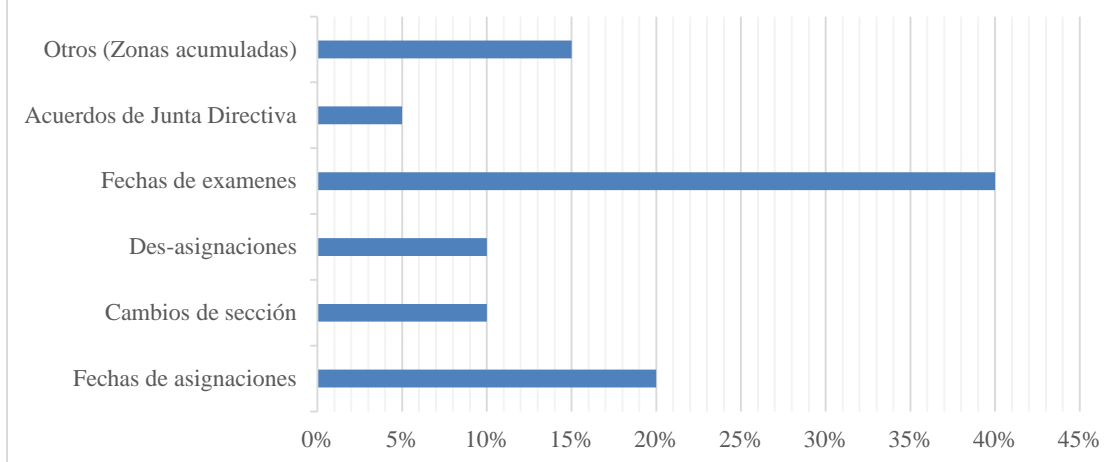


El 50% de estudiantado opina que la atención secretarial en sus Coordinaciones puede mejorar, una vez tengan voluntad de hacerlo, pues son toscas en cuanto al trato.



Los estudiantes abordados indican en un 40% que desconocen a las personas que se desempeñan como coordinadores de semestres, el 35% son del criterio que la atención de los coordinadores de semestres puede mejorar, toda vez que al consultarles en alguna oportunidad acerca de la resolución de un conflicto los refieren con la secretaria, y ellas no les brindan información para la solución de los mismos o si lo hacen es con mala actitud de servicio.

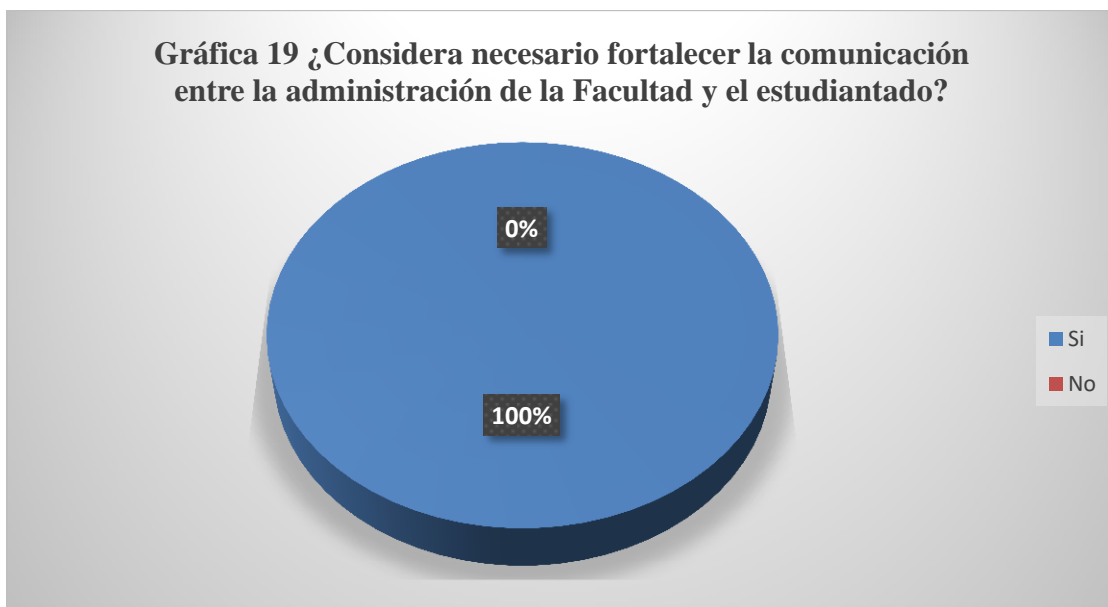
Gráfica 18 ¿Qué tipo de información busca con frecuencia en las oficinas que integran la Facultad?



El 40% de la población consultada indica que su mayor interés en cuanto solicitar información recae en fechas de exámenes, el 20% solicita información de fechas de asignaciones.

Dentro de la segunda serie de la encuesta se practicaron preguntas abiertas, tal es el caso siguiente:

Gráfica 19 ¿Considera necesario fortalecer la comunicación entre la administración de la Facultad y el estudiantado?

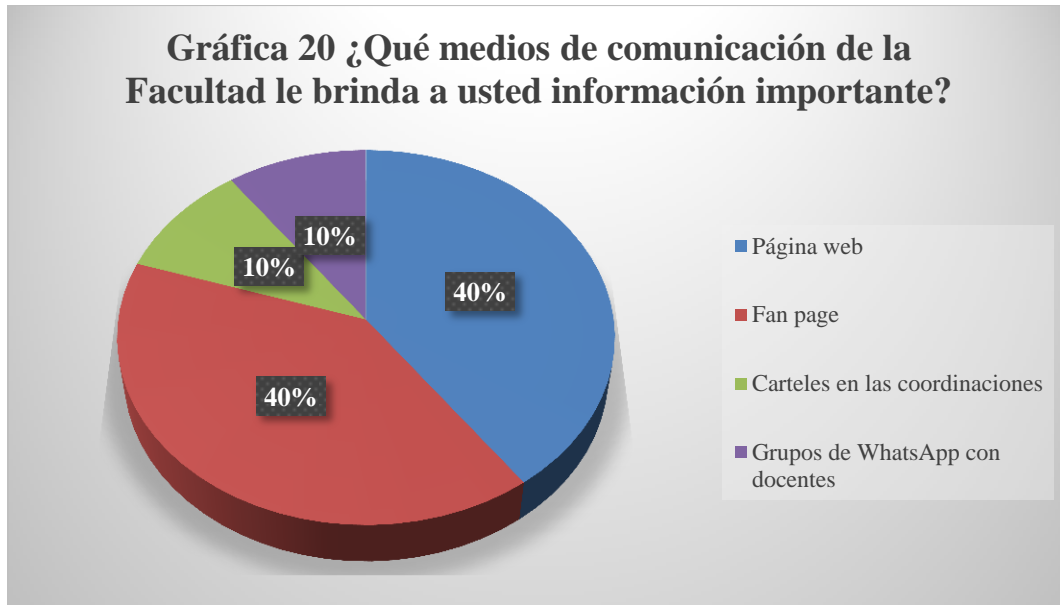


El 100% de los consultados considera que es altamente necesario fortalecer la comunicación entre el estudiantado y la administración, e indican que el medio que utilizarían es:

- ✓ Promover actividades académicas que complementen el pensum de estudios,
- ✓ Organizar asambleas destinadas a los distintos semestres.
- ✓ Visitas periódicas a los salones de clase.

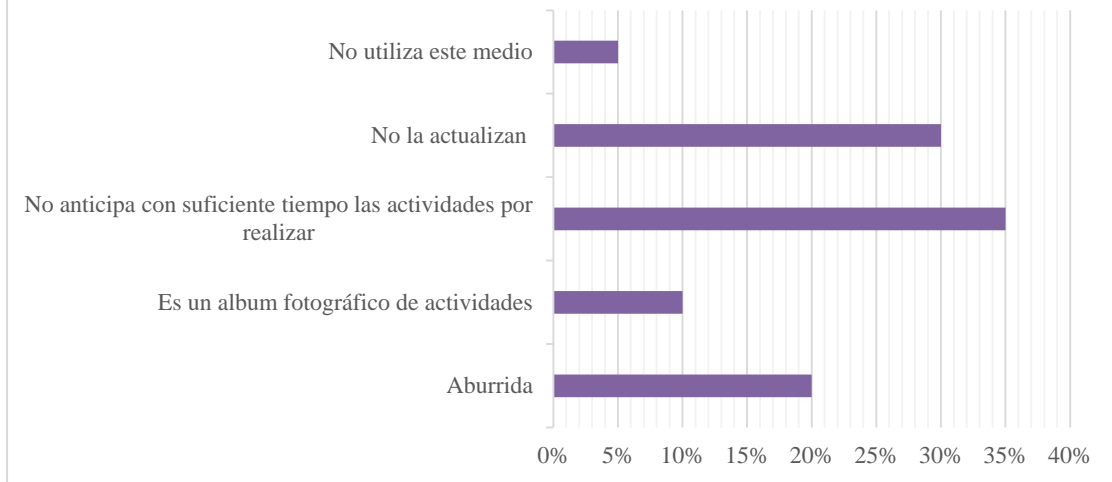
2) ¿Qué cambio promovería en la comunicación entre la administración de la Facultad con el estudiantado?

- ✓ Sensibilizar al personal secretarial para atender con respeto.
- ✓ Promover el uso de la tecnología, es decir computación e internet.
- ✓ Una página web más activa y actualizada.
- ✓ Una Fan page que resuelva dudas e inquietudes.



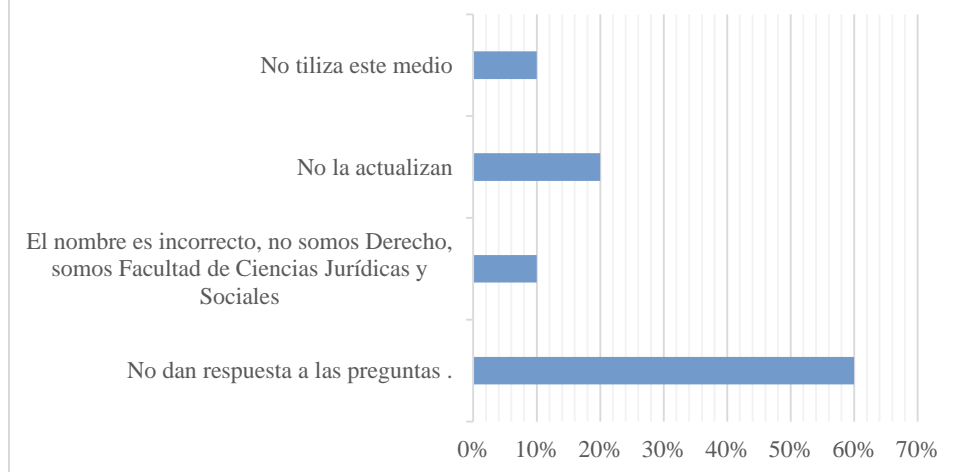
Los focos informativos radican con 40% la página web, 40% la fan page, 10% carteles informativos que se instalan en las Coordinaciones y 10% mediante grupos de WhatsApp. Señalando que es necesario contar con carteleras informativas en lugares estratégicos.

Gráfica 21 ¿Qué opinión le merece la página web de la Facultad?



El 35% de los consultados indica que no se anticipan las actividades, lo que genera atrasos en cuanto a procedimientos académicos por realizar, concordando con que no se actualiza lo necesario la página web, el 30% opina que no se actualiza lo suficiente, el 20% considera que la página web es aburrida, el 10% lo ve básicamente como un álbum fotográfico de actividades ya celebradas, un 5% informa que no hace uso de la tecnología.

Gráfica 22 ¿Qué opina de la fan page de la Facultad?



El 60% de la población encuestada coincide en indicar que la mayor debilidad de la Fan Page de la Facultad es que no se le da seguimiento a las preguntas que los usuarios realizan, el 20% indica que no se actualiza con frecuencia, un 10% señala su incógnita con relación al nombre de la Facultad, puntualizando que se debería aclarar por qué se usa “Derecho”, un 10% informa que no hace uso de esta herramienta tecnológica.

Usuarios

En cuanto a los usuarios, en términos generales por ser la única universidad estatal, tienen facilidad de acceso las personas que no pueden costear el pago de una casa de estudios superior privada, por lo que es de gran importancia para la población que pretende darle continuidad a sus estudios universitarios, además, la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales posee tres jornadas, matutina, vespertina y nocturna, convirtiéndose la jornada nocturna en un horario que permite que se formen académicamente quienes trabajan y aspiran a estudiar. Así mismo, se benefician la sociedad en general que no tiene la posibilidad de pagar los honorarios de un profesional del derecho, mediante la actuación del Bufete Popular Central, quienes orientan y asesoran en el ámbito abogadil y notarial, brindando servicios de manera gratuita o a costos mínimos en comparación a los aranceles que se manejan en el gremio. También, la Escuela de Posgrados, brinda la oportunidad de formarse en maestrías y doctorados nacionales o internacionales a costos menores en comparación a instituciones privadas.

En cuanto a la persona que aspira ingresar a la Facultad, es útil conocer lo contenido en el Manual del Estudiante, referente al perfil que debe llenar, por lo que se detalla a continuación:

- ✓ Una de las características básicas que debe reunir el futuro estudiante de Derecho es el hábito de la lectura, el cual debe incrementarse para poder responder adecuadamente a un pensum de estudios exigente, que intenta formar eficientemente al nuevo profesional del Derecho que la Guatemala del siglo XXI exige para que en nuestro medio prive la justicia y la paz para todos.

- ✓ Es necesario que el aspirante a ingresar a la Facultad tenga habilidad, velocidad y comprensión de lectura, así como, capacidad de análisis y síntesis.
- ✓ Debe manifestar un pensamiento lógico-analítico, y conocer la realidad nacional.
- ✓ El aspirante, además de haber cursado el área de Histórico-Sociales del Bachillerato, deberá tener conocimientos de cultura general y una preparación básica en las materias de Derecho, Sociología, Filosofía, Ética y Metodología de la Investigación, lo cual servirá de sustento a las necesidades propias de la carrera. También, debe tener una vocación de servicio a la sociedad y estar comprometido con los principios éticos–filosóficos, con valores arraigados al quehacer jurídico. Por otro lado, tendrá que tener los siguientes conocimientos, competencias, destrezas y habilidades:
 - ✓ Razonamiento lógico, crítico, analítico, reflexivo.
 - ✓ Dominio del lenguaje escrito y oral.
 - ✓ Aptitud para relacionarse con otras personas y capacidad de trabajo en equipo.
 - ✓ Relación adecuada con las figuras de autoridad.
 - ✓ Habilidades de discusión, investigación y argumentación de los problemas sociales con base en una actitud crítica y humanística.
 - ✓ Conocimiento básico de la organización del Estado y de sus ámbitos de competencia.
 - ✓ Vocación conciliadora.

La carrera de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, tiene por objetivo formar al egresado como profesional, con los conocimientos y habilidades necesarios para comprender y resolver la problemática inherente a la disciplina jurídica, con una sólida consciencia social en base a los principios de: justicia, equidad, bien común y paz social. Dichos conocimientos y habilidades deben ser:

Área psicomotriz, habilidades para:

- ✓ Leer, comprender y analizar con pensamiento lógico.
- ✓ Comunicarse en forma eficaz, clara, precisa y correcta de manera tanto oral, como escrita.
- ✓ Desarrollar el pensamiento lógico, axiológico y sociológico.

- ✓ Desarrollar una capacidad proactiva, crítica y creativa.
- ✓ Identificar, interpretar y aplicar doctrinas, normas, leyes, procedimientos y jurisprudencia.
- ✓ Trabajar con diferentes personas y grupos sociales, nacionales y extranjeros.
- ✓ Interpretar y comprender la realidad nacional.
- ✓ Proponer soluciones a los problemas nacionales.
- ✓ Prevenir y transformar conflictos.
- ✓ Conciliar, mediar, arbitrar y resolver conflictos.
- ✓ Utilizar tecnología avanzada.
- ✓ Área afectiva (principios y valores):
- ✓ Creer, defender y fortalecer el orden democrático y el Estado constitucional de Derecho.
- ✓ Contribuir a la construcción de una cultura de paz, firme y permanente; fundada en el respeto y promoción de los Derechos Humanos.
- ✓ Creer en el Derecho como instrumento de convivencia pacífica y armónica, y actuar con justicia, equidad, ética y moral.
- ✓ Defender y promover el respeto a la vida digna, la integridad, la libertad, la igualdad de las personas, la armonía social y la naturaleza.
- ✓ Ser sensible al entorno social y sus problemas, a efecto de contribuir a consolidar la convivencia social pacífica.
- ✓ Contribuir a consolidar una nación multiétnica, intercultural y multilingüe.
- ✓ Creer en la Autonomía Universitaria y defenderla.
- ✓ Contribuir a consolidar una nación multiétnica, intercultural y multilingüe.
- ✓ Actuar con veracidad, honradez, lealtad y buena fe, dentro de los cánones de la ética y la moral.
- ✓ Actuar con decoro, orden y disciplina personal.

Área Cognoscitiva:

Formar un Abogado y Notario Integral, con conocimientos de las diversas disciplinas que forman parte de la Enciclopedia Jurídica, con una formación profesional con énfasis en:

- ✓ Derecho Civil y Mercantil,

- ✓ Derecho Constitucional y Derechos humanos,
- ✓ Derecho Laboral
- ✓ Derecho Penal.

Instituciones

En cuanto a las instituciones o entes con los que se tiene relación frecuente o vinculación en virtud a los diversos procesos que la sociedad genera, entre ellos los siguientes:

- ✓ **El Consejo Superior Universitario:** En virtud a que el señor Decano le integra.
- ✓ **Otras unidades académicas:** Por la misma vinculación que genera la participación en el Consejo Superior Universitario, en especial por las comisiones que surgen de ese organismo.
- ✓ **Direcciones generales de administración universitaria:** Debido a la coyuntura que genera la dinámica académico-administrativa.
- ✓ **Administración central de Rectoría:** Los procesos académico-administrativos se ven estrechamente ligados a mantener comunicación.
- ✓ **Aparato estatal:** Por los diversos convenios que se suscriben, en temáticas de capacitación o para habilitar espacios para que el estudiantado tenga la oportunidad de realizar su Ejercicio Profesional Supervisado en esas instancias.
 - ✓ Organismo Ejecutivo
 - ✓ Ministerios
 - ✓ Secretarías
 - ✓ Organismo Legislativo
 - ✓ Junta directiva
 - ✓ Comisiones
 - ✓ Organismo Judicial
 - ✓ Corte Suprema de Justicia
 - ✓ Organismo Judicial
 - ✓ Juzgados de primera instancia
 - ✓ Tribunales
 - ✓ Salas de Apelaciones

- ✓ **Ministerio Público.**
- ✓ **Corte de Constitucionalidad:** Por los diversos convenios que se suscriben, en temáticas de capacitación o para habilitar espacios para que el estudiantado tenga la oportunidad de realizar su Ejercicio Profesional Supervisado en esas instancias.
- ✓ **Organismos internacionales:**
 - ✓ Cooperación internacional: Se mantiene vinculación constante debido a que se busca establecer medios que habiliten la obtención fondos dinerarios para implementar proyectos de relevancia, en virtud a que no se cuenta con presupuesto suficiente que lo permita.
 - ✓ Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala: Se rinden informes al ser requeridos con base en investigaciones que realicen.
 - ✓ Organización de Naciones Unidad: Capacitaciones bilaterales.
- ✓ **Universidades Privadas:** Comúnmente hay vinculación para la organización de actividades académicas, capacitaciones que se organizan con el Consejo de la Enseñanza Superior, y también para la integración de comisiones de postulación.
- ✓ **Sociedad civil:** Por el momento coyuntural que corresponda.

Existe otro tipo de instituciones a quienes también se atiende, pero todo se basa en los requerimientos oficiales, gestionados mediante oficios y habiendo cotejado los libros de ingreso de correspondencia se puede confirmar lo anteriormente expuesto.

Análisis de la identidad corporativa

Es altamente útil saber que la comunicación se origina a través de los signos, y que no hay nada que se exceptúe de la necesidad de darse a conocer y ser reconocida o caracterizada por alguna forma, color o tipografía, tal es el caso de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, comúnmente se asocia con la balanza y a pesar que el nombre técnico es Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, coloquialmente se le nombra Facultad de Derecho, en virtud que la formación que se recibe es el las distintas clasificaciones del Derecho público (integrado por derecho penal, derecho administrativo y laboral) y Derecho privado (derecho notarial, derecho mercantil y derecho civil)

Signos.

- **Signos lingüísticos**

Es común que distintas agrupaciones estudiantiles o profesionales hagan uso de balanzas para caracterizar sus proyectos, significando la ecuanimidad e imparcialidad que debe privar ante cualquier circunstancia vivencial.

- **Signos icónicos**

Al indagar acerca del origen del logo que identifica a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, se obtuvo información que data desde la época de la colonia, y con el pasar de los años se actualizó hasta lo que hoy por hoy caracteriza a la Facultad.



Fuente: Página Web de la Facultad

- **Signos cromáticos**

Los colores destacados son rojo y negro, los cuales identifican a la Unidad Académica, colores que se portan en la toga tanto por las autoridades facultativas como por los egresados al momento de graduarse y ser investidos con la indumentaria que los identifica como profesionales:

La investidura profesional conocida como toga, tiene la simbología siguiente:

- ✓ **El traje largo negro:** Reminiscencia del manto sagrado que vistió Jesucristo, es símbolo de alta nobleza y santidad.
- ✓ **Esclavina o capita:** Dependencia, esclavitud al servicio, dispuesto a servir la cause que se adquiriera incondicionalmente, símbolo de lealtad a la profesión.
- ✓ **Peto o cuello azul:** Unión de la cabeza con la esclavina y la toga. Símbolo de comunicación del cuerpo y la inteligencia. Deberán estar unidos: inteligencia y lealtad.
- ✓ **Capelo, bonete o birrete:** Significa el gorro del docto que ha culminado su colegiatura. Inicialmente fue para los eclesiásticos que llevaron las sabias enseñanzas. Lleva el compromiso ético que obliga a despojarse de toda corrupción e inmoralidad para una entrega noble y leal porque está inspirado por el poder de la sabiduría divina que será incapaz de engañar.
- ✓ **Borla:** En cuanto al color que es concordante entre la borla del bonete y la orilla de la esclavina es significado de esencia doctoral que conlleva el signo de cada profesión.



Fuente: Página web de la Facultad.

Análisis de la imagen corporativa

Por formar parte de una institución autónoma y por estar apegados a principios dogmáticos que riñen con movimientos neoliberales, todo lo referente al marketing y publicidad está en tela de juicio, a tal punto que aún se discute la creación de un manual de normas gráficas, y se lucha por establecer unidad de imagen, entiéndase es color, logo, membretes en papel y

sobres, toda vez, no se ven con buenos ojos que una institución autónoma creada para el servicio del pueblo, promueva sus servicios como parte de una venta, sino que debe girar todo en torno a servir, y con base en ello, es que no se ha logrado un acuerdo en este tema, no obstante, ya hay una brecha abierta por parte de la Coordinadora de Información Pública -CIP- que busca implementar mecanismos de actualización, cuyos efectos se verán paulatinamente.

Comunicación en crisis

A pesar de la importancia que esto representa, es necesario acotar que no se tiene, sin embargo, se gestiona con el señor Secretario Adjunto para implementar este tipo de actuaciones y con ello beneficiar al estudiantado.

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas -FODA-

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad política de las autoridades facultativas. • Talento humano dispuesto a capacitarse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de oficina antiguo. • Poca formación del talento humano en comunicación social y relaciones públicas.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo del Sistema de Comunicación Universitaria. • Gestión interinstitucional y cooperación internacional para fortalecer la administración de la Facultad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de usuarios a los que se debe atender. • Situación económica de la Nación, (inversión del Gobierno Central en la Educación Superior Pública).

Fuente: Autoría propia

Análisis y pronóstico de la situación

Según el resultado preliminar que arrojan las encuestas realizadas, el problema que más afecta al estudiantado es el mal trato que reciben por parte del personal secretarial que labora en las coordinaciones de semestres, además, desconocen la figura del Coordinador

de Semestre, así mismo, aducen que la página web es de gran beneficio pero su diseño no es lo ideal para hacer llegar la comunicación de manera óptima, también refleja el desconocimiento de los estudiantes en cuanto a que otras instancias visitar para ser informados y le resuelvan sus inquietudes. Es necesario indicar que el estudiante esta ávido por que se le resuelvan sus incógnitas a través de medios electrónicos, por lo que requieren que se le dé seguimiento a los mensajes que se comparten en el muro de la fan page de la red social Facebook, así como el inbox.

Lo anterior demuestra que el tema que está en boga es la actualización tecnológica y el seguimiento a preguntas, lo que se traduce en habilitación de consultas en línea, que la página web sea ilustrativa y clara para el usuario final, y muy importante que el personal secretarial atienda con respeto e informe acerca de los trámites administrativos que se requiere, así como, la utilización de carteleras.

Factores influyentes directos e indirectos

Factores directos

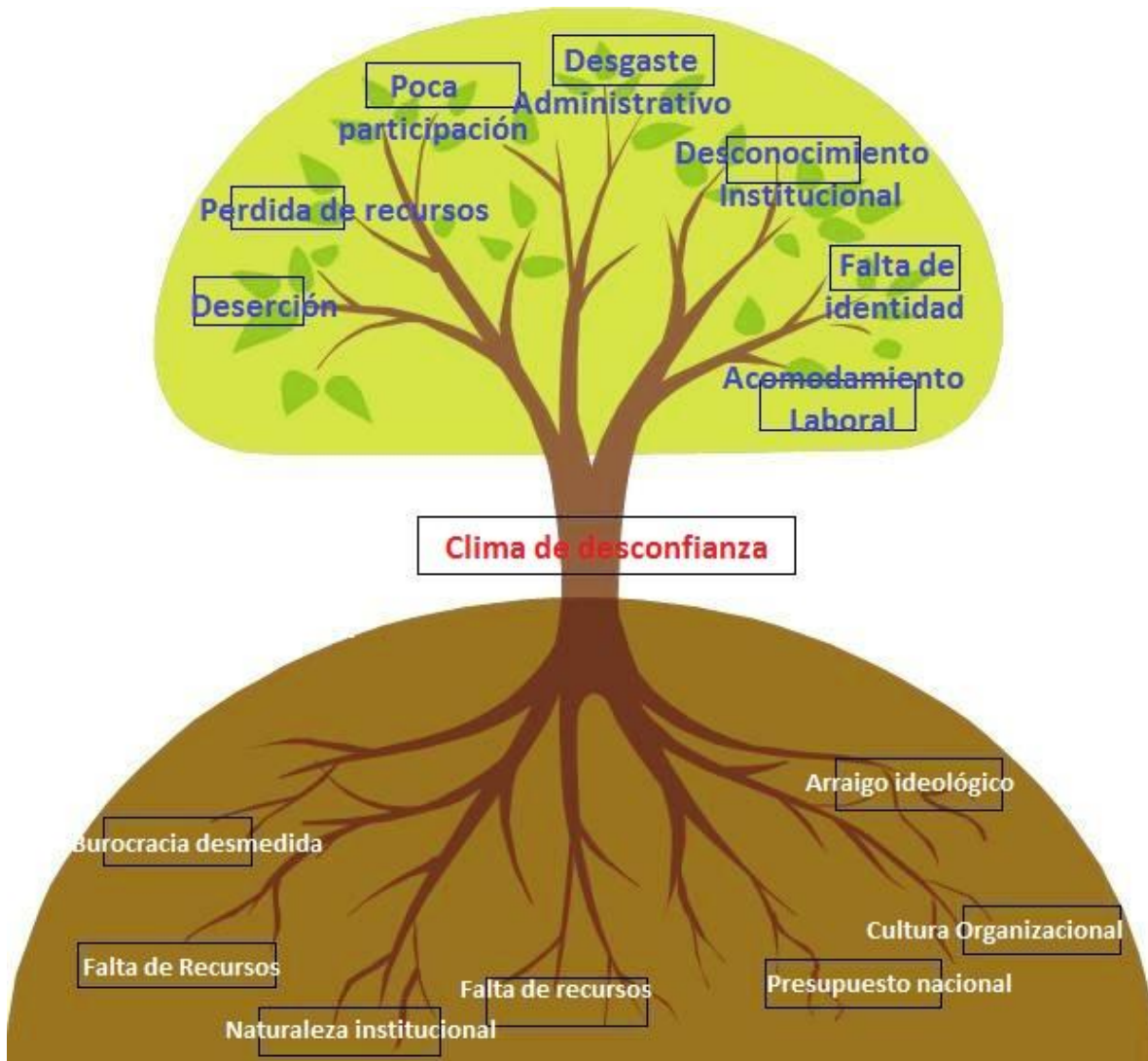
La administración central de la Universidad, entiéndase, Rectoría, tiene gran influencia, desde la aprobación del presupuesto a otorgar a la Facultad, como al colaborar con las diligencias que se planteen ante las direcciones que le integran:

- ✓ Dirección General de Extensión Universitaria,
- ✓ Dirección General de Administración,
- ✓ Dirección General de Investigación,
- ✓ Dirección General de Docencia,
- ✓ Dirección General Financiera.

Factores indirectos

Movimientos sindicales de personal administrativo y docentes, así mismo, movimientos estudiantiles que participan en actividades de distinta naturaleza, sin apego real al desarrollo académico.

Árbol de problemas.



Fuente: Contenido autoría propia.

Determinación de prioridades comunicacionales

Básicamente la problemática en la comunicación externa se resume en:

Divulgación

- ✓ Falta socializar los servicios que ofrecen las distintas oficinas que integran a la Facultad.

- ✓ Página web, poco dinámica e ilustrativa.
- ✓ Fan Page de Facebook, no es dinámica y no da respuesta a las dudas canalizadas por ese medio (Consulta en línea).
- ✓ No se cuentan con suficientes carteleras.

Relación con usuarios y proveedores

- ✓ Servicio personal secretarial irrespetuoso e impuntual, en las Coordinaciones de Semestres.
- ✓ Actualización tecnológica no evidente, pues no pueden ver con rapidez la publicación de sus calificaciones en las computadoras ubicadas en las Oficinas de Atención al Estudiante.

Propuesta de soluciones

Posibles soluciones

Divulgación

- ✓ Presentar propuesta de actualización de la página web ante Junta Directiva.
- ✓ Presentar propuesta de creación de Oficina de Comunicaciones ante el Decanato y Junta Directiva, para que una persona resuelva dudas de manera electrónica.
- ✓ Elaborar directorio de ubicación de oficinas.
- ✓ Colocación de carteleras en las Coordinaciones de Semestres.

Relación con usuarios y proveedores

- ✓ Sensibilizar al personal secretarial en atención al usuario.
- ✓ Promover el servicio de cada una de las oficinas de la Facultad.
- ✓ Gestionar ante la Secretaria Adjunta la adquisición de nuevo equipo de cómputo.

Funciones de la comunicación y su relación con la propuesta de soluciones

No hay área en la vida que se exceptúe de necesitar de la comunicación y nada que se excluya de necesitar del Derecho, por lo que al amalgamar a ambas se obtendrá un resultado esplendido a favor de la comunidad estudiantil, por lo que es altamente necesario hacer llegar las propuestas ante los tomadores de decisiones para que ejecuten las sugerencias y así promover el servicio a la sociedad.

Teorías de la comunicación que respalden las soluciones propuestas

Jürgen Habermas, promovió la Teoría de Acción Comunicativa, a través de la cual hizo hincapié en la interacción de individuos con dominio del lenguaje y capacidad para trasladar ideas que habilitara una relación interpersonal que permita acción de hacer llegar información con un fin específico, vinculándolo con que es necesario que se optimicen los canales ya existentes para la acción de divulgar y socializar la información, así mismo, Abraham Maslow, desarrollo la Teoría de la Motivación, puntualizando que una vez el humano vea saciadas sus necesidades, tales como la autorrealización, reconocimiento, afiliación, seguridad y fisiología estará satisfecho, aplicándolo en un escenario laboral, es necesario que el trabajador se sienta motivado para que se desempeñe adecuadamente, siendo uno de los medios las capacitaciones constantes.

Capítulo 5

Estrategia de Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar estrategia de comunicación que coadyuve con los tres sectores que hacen vida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala, siendo el personal administrativo, personal docente y muy puntualmente con el estudiantado.

Objetivos específicos

- 1) Fortalecer la identidad y pertenencia sancarlista del personal docente y administrativo.
- 2) Sensibilizar al personal secretarial en cuanto a la buena atención que le deben brindar al estudiantado y docentes.
- 3) Impulsar la comunicación digital a través de la página web y fan page de Facebook.
- 4) Diseñar plan de contenido para redes sociales y página web.
- 5) Implementar comunicación BTL a través de la colocación de un rotulo informativo de horario de atención al usuario en el edificio S-7.
- 6) Instalar un Directorio en el cual muestre los números de las oficinas y los nombres, para que el usuario conozca a dónde acudir.

Público objetivo

Comunicación interna

- 1) Personal Administrativo.
- 2) Personal de Servicios.
- 3) Personal Docente.

Es necesario instarles a promover una comunicación basada en el respeto y cortesía para el usuario, en virtud a ser la única universidad pública.

Comunicación externa

- 1) Aspirantes a ingresar a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- 2) Estudiantes regulares e irregulares.

Es altamente útil que se actualicen los medios de difusión oficiales tales como lo son los medios electrónicos integrados por la fan page de Facebook y la página web de la Facultad, así mismo, hacer uso de la comunicación impresa, mediante la colocación de un rotulo acrílico al ingreso del edificio S-7, en el que indique el horario de atención, también, la colocación de un Directorio en acrílico, en el que se publiciten las ubicaciones de las oficinas en el nivel primero y segundo.

Propuesta de soluciones

Tabla 4		
Propuesta de soluciones de Comunicación Interna		
Problema	Solución	Función
El personal administrativo, de servicios y docente desconoce el objetivo general y los objetivos específicos de la Facultad.	Organizar un taller de sensibilización y socialización de las bases facultativas.	Educativa: Promover el conocimiento acerca de las bases de la Facultad, así como, sensibilizar para que brindar atención respetuosa y cordial.

Tabla 5		
Propuesta de soluciones de Comunicación Externa		
Problema	Solución	Función
Medios de comunicación electrónicos poco efectivos y con poca acción informativa.	Crear una página web más dinámica e interactiva.	Educativa: Comunicar los diversos procedimientos académicos que acontecen en el transcurrir del ciclo.
	Diseñar un plan de contenidos para la fan page.	
	Diseñar una guía para community manager.	
No hay indicativos de ubicación de instalaciones	Instalar rotulo al ingreso del edificio S-7, en el que indique el horario	Informativa: Facilitación a los usuarios para encontrar las oficinas de su interés.
	Instalación de Directorio al ingreso del edificio S-7, indicando el nivel, número y nombre de la Oficina.	

Matriz de coherencia

Tabla 6						
Matriz de coherencia de comunicación interna						
<i>Objetivo general: Crear estrategias para reforzar la comunicación interna de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala</i>						
Problema	Producto	Objetivo de comunicación	Tipo de mensaje	Público objetivo	Medio de Difusión	Presupuesto
Desconocimiento del objetivo general y específicos de la Facultad, por parte del personal administrativo, servicios y docentes.	Taller de identidad y pertenencia.	Fortalecimiento institucional	Informativo y formativo	Personal administrativo, de servicios y docente	Exposición con equipo multimedia, entregado a los participantes material impreso	Q3,000.00

Tabla 7						
Matriz de coherencia de comunicación externa						
<i>Objetivo general: Crear estrategias para reforzar la comunicación externa de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala</i>						
Problema	Producto	Objetivo de comunicación	Tipo de mensaje	Público objetivo	Medio de Difusión	Presupuesto
Medios de comunicación electrónicos poco efectivos y con poca acción informativa.	Crear una página web dinámica e interactiva.	Optimización de los recursos relativos a la comunicación digital.	Informativo y formativo	Personal administrativo, docentes, estudiantes y público en general	Digital e impreso	Q5,000.00
	Diseñar un plan de contenidos para la fan page.					

	Diseñar una guía para community manager.					
No hay indicativos de ubicación de instalaciones	Instalar rotulo al ingreso del edificio S-7, en el que indique el horario de atención.		Informativo y formativo	Estudiantes y público en general.	Instalación en pared.	Q1000.00
	Instalación de Directorio al ingreso del edificio S-7, indicando el nivel, número y nombre de la Oficina.	Ubicación de las instalaciones	Informativo y formativo	Estudiantes y público en general.	Instalación en pared.	Q2000.00
	TOTAL					Q8000.00

Plan de comunicación

Validación de las propuestas de soluciones

Tabla 8	
Propuesta de comunicación interna	
Problema 1	Identidad y pertenencia no bien establecida.
Objetivo de comunicación	Fortalecer la identidad y pertenencia.
Estrategia	Programar actividad de sensibilización y socialización de principios bases de la institución, tales como objetivo general y objetivos específicos de la Facultad.
Táctica	Promover exposiciones educativas.
Producto	Taller de Identidad y Pertenencia San Carlita.
Mensaje	“Por una Facultad al Servicio de la Sociedad”
Grupo objetivo	Personal administrativo, servicios y docentes.
Acciones	1) Solicitar autorización a las jefaturas (Decano-Secretario Académico-Secretario Adjunto) 2) Buscar la cooperación de la División de Desarrollo

	<p>Organizacional.</p> <p>3) Unificar esfuerzos con la Secretaria Adjunta.</p> <p>4) Solicitar el espacio físico del lugar donde se celebrará el taller.</p> <p>5) Buscar a los expositores idóneos.</p> <p>6) Elaborar programa.</p> <p>7) Elaborar material audiovisual.</p> <p>8) Someter a mediación el programa y el material audiovisual.</p> <p>9) Aprobación del programa y material audiovisual.</p> <p>10) Elaborar listados de asistencia.</p> <p>11) Convocar al equipo de protocolo.</p> <p>12) Ejecución del taller.</p>
Resultados esperados	<p>1) Fortalecer la pertenencia.</p> <p>2) Fortalecer la identidad.</p> <p>3) Promover y mejorar la cultura de servicio.</p> <p>4) Promover el clima laboral saludable.</p>
Medio de difusión	Exposición.
Frecuencia	En cada aniversario de la Facultad.
Presupuesto	Q3,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9	
Propuesta de comunicación externa	
Problema 1	<p>1) Los medios de comunicación electrónicos carecen de planes de contenidos y dinamismo.</p> <p>2) Los usuarios desconocen la ubicación de las oficinas.</p>
Objetivo de comunicación	<p>1) Creación de nuevo formato de página web.</p> <p>2) Desarrollar plan de contenido para la fan page de Facebook.</p> <p>3) Informar acerca de los nombres y números de las oficinas que integran el edificio S-7.</p>
Estrategia	<p>1) Contratar a profesionales para la creación de página web de la Facultad, contando con la asesoría y apoyo de la Coordinadora de Información Pública –CIP- que sea dinámica.</p> <p>2) Elaborar plan de contenido para la fan page.</p>
Táctica	<p>1) Actualizar a los encargados de la página web y fan page en cuanto a la utilización de las nuevas herramientas.</p> <p>2) Instalación de rótulos informativos.</p>
Producto	<p>1) Nuevo formato de página web.</p> <p>2) Plan de contenido de fan page.</p> <p>3) Elaborar rótulos informativos acerca de (a) Horario de atención. (b) Directorio.</p>
Mensaje	Promoción de la cultura de servicio.
Grupo objetivo	Toda aquella persona vinculada con la Facultad, aspirantes a

	ingresar, estudiantes regulares, estudiantes irregulares, egresados.
Acciones	<p><u>Página web</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Contactar a la empresa especialista para la creación de la nueva página web y exponerle los requerimientos. 2) Someter al Decanato, Secretaría Académica y Secretaría Adjunta el nuevo diseño y botones redireccionadores de la nueva página web para propuestas y aprobación. 3) Someter a consideración de Junta Directiva la nueva página web para su aprobación. 4) Socializar con los encargados del área en la Unidad de Procesamiento de Datos. 5) Ejecución. <p><u>Fan page de Facebook</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 6) Elaborar plan de contenido para red social. 7) Someter al Decanato, Secretaría Académica y Secretaría Adjunta el nuevo diseño y botones redireccionadores de la nueva página web para propuestas y aprobación. 8) Someter a consideración de Junta Directiva la nueva página web para su aprobación. 9) Socializar con los encargados del área en la Unidad de Procesamiento de Datos. 10) Ejecución. <p><u>Rótulos informativos</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 11) Diseño de los rótulos (a) Horario (b) Directorio. 12) Someterlos a consideración del señor Decano y Secretario Adjunto, para la aprobación. 13) Solicitar la elaboración de los rótulos a la empresa correspondiente. 14) Instalación de los rótulos.
Resultados esperados	Mejorar la comunicación.
Medio de difusión	<p><u>Página web y fan page:</u> Electrónico.</p> <p><u>Rótulos</u> Física.</p>
Frecuencia	<p><u>Página web y fan page:</u> Plan anual, mensual, semanal.</p> <p><u>Rótulos</u> Mantenimiento anual.</p>
Presupuesto	Q8000.00

Fuente: Elaboración propia.

Validación

Cada una de las propuestas deben ser autorizadas por el Señor Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y si a su consideración es necesario contar con la valía de los señores Secretarios Académico y Adjunto, se procederá en esa línea, así mismo, si se llegara a considerar que es necesario someter algún proyecto ante la honorable Junta Directiva.

Tabla 10		
Validación		
Propuesta	Indicador de éxito	Validación
Taller de Identidad y Pertenencia San Carlista	Encuesta impresa a trasladarse al finalizar la actividad.	1) Un delegado de Secretaría Adjunta. 2) Dos auxiliares.
Actualización de página web	Encuesta electrónica.	1) Dos delegados de la Unidad de Procesamiento de Datos.
Plan de contenidos para fan page de Facebook	Encuesta en red social.	1) Dos delegados de la Unidad de Procesamiento de Datos.
Rótulos informativos 1) Información de horario administrativo. 2) Directorio	Encuesta impresa y buzón.	1) Dos auxiliares del Departamento de Control Académico.

Fuente: Elaboración propia.

Cronograma de implementación de las propuestas

Tabla 9								
Cronograma								
Actividades	Mes 1				Mes 2			
	<i>S e m a n a s</i>							
	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>Propuesta 1 (Celebración de taller)</i>								
Recopilación de información a utilizar	X	X						
Redacción de documentos			X					

Diseño de material diverso				X	X			
Gestión ante las oficinas respectivas						X	X	
Celebración de taller								X
Propuesta 2 (Actualización de página web y fan page de Facebook)								
Creación del esquema del plan de contenidos	X	X						
Recolectar la información que será publicada			X					
Diseño de material con expertos				X	X	X		
Ejecución							X	X
Propuesta 3 (Impresión e instalación de rótulos informativos)								
Diseño de los rótulos	X	X						
Solicitud de aprobación			X	X				
Impresión e instalación de los rótulos					X	X	X	X

Monitoreo y evaluación

Tabla 10			
Evaluación de Resultados			
Producto	Medio de verificación	Tiempo	Encargado
Taller de identidad y pertenencia San Carlista y Facultativa	Al concluir el taller se facilitará una encuesta para que los asistentes evalúen.	Se vaciarán los resultados por espacio de un mes y posteriormente los resultados se trasladarán a la Decanatura para conocimiento de los resultados	Delegados de la División de Desarrollo Organizacional y Unidad de Planificación
Actualización de página web	Que el sistema se adapte y corra de manera positiva para los usuarios, después	Tres meses.	Jefe de la Unidad de Procesamiento de Datos.

	de las pruebas respectivas.		
Plan de contenido redes sociales	Aprobación del señor Decano.	Semanalmente	Decano
Rotulo que informe horario de atención administrativa del edificio S-7		Un mes después de instalación.	Coordinadores.
Rotulo que contenga el directorio de oficinas que integran el edificio S-7			Coordinadores.

Capítulo 6

Resultados a futuro

La comunicación clara y transparente habilita mejores procedimientos tanto internos como externos, por lo que las propuestas realizadas traerán gran beneficio a la colectividad que integra a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, en especial, si se implementan mecanismos de actualización tecnológica.

Se presentaron 6 propuestas de las cuales fueron validadas 2, en virtud a los extremos siguientes:

No.	Propuesta	Validación de productos
1	Taller de sensibilización y socialización, que promueva en el personal de servicios, administrativo y docente, pertenencia e identidad Facultativa-Universitaria.	La Secretaría Adjunta tiene planificada una actividad en esta temática para la semana de Aniversario de la Facultad, en Septiembre 2018.
2	Diseño de página web	No autorizaron un tiempo específico para su ejecución.
3	Guía para Community Manager	
4	Diseño e instalación de Cartelera Informativa	No autorizado, en virtud a que instalaran pantallas electrónicas para publicitar actividades.
5	Diseño e instalación de rotulo informativo de horario de atención en el ingreso del edificio S-7.	Ejecución autorizada para ejecutar, una vez se respeten las normativas del Instituto de Antropología e Historia de Guatemala –IDAEH-
6	Diseño e instalación de rotulo informativo de la ubicación y número de oficinas que integran el edificio S-7.	

Conclusiones

- ✓ El personal administrativo, de servicios y docente, periódicamente debe ser sensibilizado en cuanto a la importancia de sus funciones, denotando así el conocimiento de los objetivos facultativos y universitarios, promoviendo con ello mejor desempeño de sus funciones.

- ✓ Una estrategia de comunicación interna y externa expande las posibilidades de brindar mejores y mayores servicios a los usuarios, una vez se tenga la voluntad de actualización, haciendo uso de las diversas tecnologías para hacer llegar la información, por ejemplo, procedimiento de primer ingreso, asignaciones, des asignaciones, entre otras actividades académicas.

- ✓ La información mediante rótulos, afiches o cualquier otro material impreso coadyuva en gran manera para la ubicación y señalización de espacios importantes, para que el usuario acuda con facilidad a los espacios de interés, siendo pilar la unidad de imagen.

- ✓ El aprovechamiento de los recursos tecnológicos propician la facilitación de la información, por lo que deben adaptarse las publicaciones a una guía de contenidos.

Recomendaciones

- ✓ Diseñar taller continuo de sensibilización para el personal administrativo, servicios y docente a efecto incentivar la identidad y pertenencia sancarlista, en especial para los trabajadores de reciente ingreso, lo que repercutirá en el buen desempeño laboral, toda vez un trabajador es motivado será más productivo.

- ✓ Impulsar la innovación tecnológica, aprovechando los canales ya existentes, tal como lo son las redes sociales, y a través de ellos divulgar diversos procedimientos académicos de relevancia estudiantil.

- ✓ Optimizar los medios de comunicación digital existentes, mejorando diseños, unificando imagen y hacer uso de los colores que identifican a la unidad académica.

- ✓ Manejar unidad de imagen en todo producto gráfico, tanto lo impreso como lo que se divulga por medios electrónicos.

Referencias

Bibliográficas

Aguado Terrón, Juan Miguel (2004). Introducción a las teorías de la Comunicación y la Información. Departamento de Información y Documentación Facultad de Comunicación y Documentación Universidad de Murcia. España.

Andrade Rodríguez, Horacio. (2005). Comunicación Organizacional Interna: proceso, disciplina y técnica. España, Gesbiblo, NL.

Arnau Ávila Javier y Andrade Horacio. (1991). La comunicación en la organización. México, Trillas.

Bartoli, Annie. (1991). Comunicación y organización: la organización comunicante y la comunicación organizada. México. Paidós.

Hernández Sampieri, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. (2010). Metodología de la Investigación. México. Mc Graw Hill

Rebeil Corella, María Antonieta. (1998). El poder de la comunicación en las organizaciones. México, Plaza y Valdez.

Manual de Organización de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. (2006). Aprobado por Junta Directiva en punto 14, inciso 14.2, del acta número 29-2006, de fecha 21 de noviembre de 2006.

Manual del Estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. (2012) Elaborado en el Departamento de Control Académico) Marzo 2012.

E-grafías

La Audacia de Aquiles. Teoría de la Acción Comunicativa. Jünger Habermas. <https://aquileana.wordpress.com/2007/12/18/junger-habermas-teoria-de-la-accion-comunicativa/>

Anexos

Anexo B. Encuesta administrativa

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Departamento de Postgrado
 Maestría en Comunicación Organizacional

Presentación: Esta encuesta constituye un ejercicio para colaborar a fortalecer la comunicación interna en la Facultad. Gracias por su honesto y valioso aporte.

Sección 1

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas, favor marcar la respuesta con total sinceridad.

1) ¿Le gusta su trabajo? Sí No

2) ¿Conoce la Visión y la Misión de la Facultad? Sí No

3) ¿Sabe cuál es el Objetivo General y los Objetivos Específicos de la Facultad? Sí No

4) ¿Cómo considera que es el servicio que usted le brinda a la Facultad y a la Universidad?

Bueno Excelente Puede mejorar

5) ¿Cómo es la comunicación con su jefe?

Bueno Excelente Puede mejorar

6) ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de trabajo?

Bueno Excelente Puede mejorar

7) ¿Qué medios utiliza para comunicarse internamente?

Teléfono de planta	Mensajería instantánea (WhatsApp)
Teléfono móvil	Redes sociales
Correo electrónico	Visita directa a la persona de interés
Correspondencia	Otro... ¿Cuál?

8) ¿Qué medios de comunicación se utilizan a lo interno de su lugar de trabajo?

Correo electrónico	Redes sociales	Teléfono de oficina	Mensajes de texto
Página web	WhatsApp	Teléfono personal	Correspondencia
Hoja de instrucción	Otros... ¿Cuál?		

9) ¿Considera que es necesario fortalecer la comunicación interna en la Facultad? Sí No

¿Por qué? _____

10) ¿Considera que su trabajo es importante para el funcionamiento de la Facultad? Sí No

¿Por qué?

¡Gracias por su colaboración!

Anexo C. Encuesta estudiantil

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias de la Comunicación
 Departamento de Postgrado
 Maestría en Comunicación Organizacional

Presentación: Esta encuesta constituye un ejercicio para colaborar a fortalecer la comunicación externa en la Facultad. Gracias por su honesto y valioso aporte.

Datos Generales

Genero	M	F	Edad		Semestre		Jornada	M	V	N
--------	---	---	------	--	----------	--	---------	---	---	---

Sección 1

Instrucciones: A continuación, se le presentan una serie de preguntas, por favor responder con total sinceridad.

1) ¿Qué lugares de la Facultad frecuenta usted a efecto de recibir información?

Coordinación de semestre		Departamento de Tesorería	
Coordinación de jefes y directores de área		Unidad de Procesamiento de Datos	
Oficina de Atención al Estudiante		Secretaría Académica	
Departamento de Control Académico		Secretaría Adjunta	

2) ¿Cómo considera que es el servicio que recibe en las oficinas de la Facultad?

Buena		Excelente		Puede mejorar	
-------	--	-----------	--	---------------	--

3) ¿Cómo considera la comunicación con sus docentes?

Buena		Excelente		Puede mejorar	
-------	--	-----------	--	---------------	--

4) ¿Cómo considera la comunicación con los que trabajan en la coordinación de su semestre?

Buena		Excelente		Puede mejorar	
-------	--	-----------	--	---------------	--

5) ¿Qué medios utiliza para comunicarse con sus docentes?

Teléfono domiciliario		Mensajería instantánea (WhatsApp)	
Teléfono móvil		Redes sociales	
Correo electrónico		Buscarlo en la Coordinación de Semestre	
Cartas		Otro... ¿Cuál?	

6) ¿Cómo le atiende el personal secretarial que trabaja en la coordinación de su semestre?

Excelente		Bien		Puede mejorar	
-----------	--	------	--	---------------	--

7) ¿Cómo le atiende el Coordinador de su

Excelente		Bien		Puede mejorar		Lo desconozco	
-----------	--	------	--	---------------	--	---------------	--

semestre?

8) ¿Qué tipo de información busca con frecuencia en las oficinas que integran la Facultad?

Fechas de asignaciones	<input type="checkbox"/>	Fechas de exámenes	<input type="checkbox"/>
Cambios de sección	<input type="checkbox"/>	Acuerdos de Junta Directiva	<input type="checkbox"/>
Des-asignaciones	<input type="checkbox"/>	Otros... ¿Cuál?	<input type="checkbox"/>

Serie 2

Instrucciones: A continuación, se le presentan una serie de preguntas, por favor responder con total sinceridad.

1) ¿Considera necesario fortalecer la comunicación entre la administración de la Facultad con el estudiantado?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

¿Cómo lo haría usted?

2) ¿Qué cambio promovería en la comunicación entre la administración de la Facultad con el estudiantado?

3) ¿Qué medios de comunicación de la Facultad le brinda a usted información importante?

Página web de la Facultad	<input type="checkbox"/>
Fan Page de la Facultad	<input type="checkbox"/>
Otro ¿Cuál?	<input type="checkbox"/>

4) ¿Qué opinión le merece la página web de la Facultad?

5) ¿Qué opina de la Fan Page de la Facultad?

¡Gracias por su colaboración!

Anexo D. Guía para la entrevista.

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Departamento de Postgrado
Maestría en Comunicación Organizacional
Máster Elisabeth Avalos

Guía de Entrevista

Previo a dar inicio con la entrevista:

- ✓ Saludo al entrevistado,
- ✓ Presentarlo e indicar su cargo,
- ✓ Informar brevemente acerca del objetivo de la entrevista.
- ✓ (Tiempo destinado: de 20 a 30 minutos)

Planteamientos:

- 1) ¿Qué opinión le merece la comunicación organizacional?
- 2) ¿Considera que en el trabajo que desempeña es necesaria la comunicación?
- 3) ¿Su plan de trabajo en la oficina que dirige contempla el desarrollo comunicacional?
- 4) ¿Cómo lo hace?
- 5) ¿En qué formas se comunica usted con sus subalternos?
- 6) ¿Cómo percibe usted la comunicación interna en su lugar de trabajo?
- 7) ¿Qué opina acerca de la comunicación interna en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, tomando en cuenta el edificio S-12, Bufete Popular Central y el Instituto de Derechos Humanos?
- 8) ¿Cree usted que la comunicación interna se desarrolla de manera correcta o hay deficiencias?
- 9) ¿Según su punto de vista, qué metodologías utilizaría para optimizar la comunicación interna?
- 10) ¿Cree que la tecnología es importante para promover la comunicación?
- 11) Si todo dependiera única y exclusivamente de usted, ¿Qué mejoras implementaría para la comunicación en la Facultad?



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

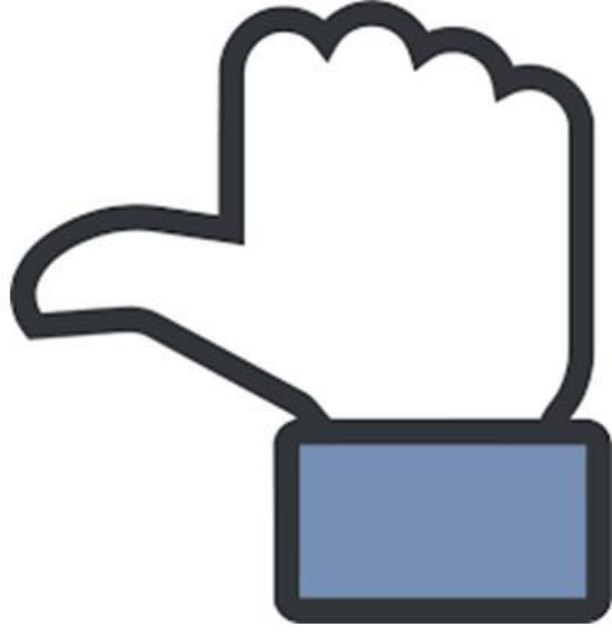
Guía para el Community Manager

Guatemala, febrero 2018

Introducción

El presente documento tiene como objetivo planificar anualmente las actividades a socializar mensuales a través de la fan page de Facebook, para que los imprevistos que en determinado momento surjan no causen contratiempos y así optimizar este valioso recurso tecnológico.

¿Qué es un Community Manager?



Es la persona en quien pesa la administración de una comunidad virtual, con el objetivo de generar información de utilidad a la cual debe dársele seguimiento para producir satisfacción en el usuario, promoviendo información clara y transparente que resuelva inquietudes.

¿Qué es una Comunidad Virtual?

“Un conjunto de usuarios que interactúan a través de internet, plataformas de mensajería instantánea y redes sociales”

Fuente: www.SakisGonzales.com

Planificación anual

El trabajo que anualmente realiza la Unidad de Planificación y Cooperación puede utilizarse para programar las publicaciones a socializar en el transcurso del año, considerando también las actividades académico-sociales que surgen a lo largo del año, siendo también actividades políticas las que acaparan la necesidad de publicación.

PRIMER SEMESTRE

1.	Inicio de actividades	10 de enero
2.	Asignación de cursos de reingreso	Del 12 al 16 de enero
3.	Inicio de clases: Primer Ingreso y Reingreso Postgrados	17 de enero 1 de febrero
4.	Lección Inaugural	29 de enero
5.	Primer período de exámenes de recuperación	3, 10 y 17 de febrero
6.	Primer período de exámenes parciales	Del 26 de febrero al 9 de marzo
7.	Período de Vacaciones de Semana Santa	Del 19 al 30 de marzo
8.	Segundo período de exámenes de recuperación	7, 14 y 21 de abril
9.	Segundo período de exámenes parciales	Del 23 de abril al 4 de mayo
10.	Exámenes finales	Del 21 al 31 de mayo
11.	Escuela de Vacaciones	Del 4 al 29 de junio
12.	Área Específica (Pre-especialización)	Del 4 al 29 de junio

SEGUNDO SEMESTRE

1.	Asignación de cursos	Del 25 al 30 de junio
2.	Inicio de clases	2 de julio
3.	Lección Inaugural	16 de julio
4.	Primer período de exámenes de recuperación	14, 21 y 28 de julio
5.	Inicio de Clases de Postgrado	16 de julio
6.	Primer período de exámenes parciales	Del 6 al 17 de agosto
7.	Segundo período de exámenes de recuperación	25 de agosto y 1 y 8 de septiembre
8.	342 Aniversario de la Fac.de CC.JJ. y SS. (Programación especial)	3 al 7 de septiembre
9.	Segundo período de exámenes parciales octubre	24 de septiembre al 5 de octubre
10.	Exámenes finales	12 al 23 de noviembre
11.	Semana de Actualización Docente	26 al 30 de noviembre
12.	Escuela de vacaciones	3 al 28 de diciembre
13.	Área Específica (Pre-especialización)	3 al 28 de diciembre

ACTIVIDADES ANUALES

1. Exámenes Técnicos Profesionales Marzo – Junio
Agosto – Noviembre
2. Exámenes Públicos de Tesis Calendario Específico

Publicaciones especiales

- | | | | |
|-----------|--|------------|---|
| 1) | <u>Enero</u>
Inicio de actividades administrativas
Inicio de primer semestre. | 7) | <u>Julio</u>
Inicio de segundo semestre. |
| 2) | <u>Febrero</u>
Día del Cariño y la Amistad (14) | 8) | <u>Agosto</u>
Feriado del Depto. de Guatemala (15) |
| 3) | <u>Marzo</u>
Día de la Mujer (8) | 9) | <u>Septiembre</u>
Independencia (15) |
| 4) | <u>Abril</u>
Asueto por Semana Santa
Día de la Secretaría (26) | 10) | <u>Octubre</u>
Revolución (20) |
| 5) | <u>Mayo</u>
Día del trabajo (1)
Día de la Madre (10)
Día del Estudiante (22) | 11) | <u>Noviembre</u>
Día de los Santos (1) |
| 6) | <u>Junio</u>
Día del Maestro (17)
Día del Ejército (30) | 12) | <u>Diciembre</u>
Escuela de Vacaciones
Área Especifica (Pre especializaciones) |

Para la relación con usuarios tomar en cuenta:

- 1) *Definir el trato.*
- 2) *Llamarlos por el nombre.*
- 3) *No tratarlos como fans o seguidores.*
- 4) *No solo darles valor.*

Fuente: www.SakisGonzalez.com



**Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales**

Horario de atención:

**De lunes a viernes
13:00 – 19:30**

Anexo G. Directorio.



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

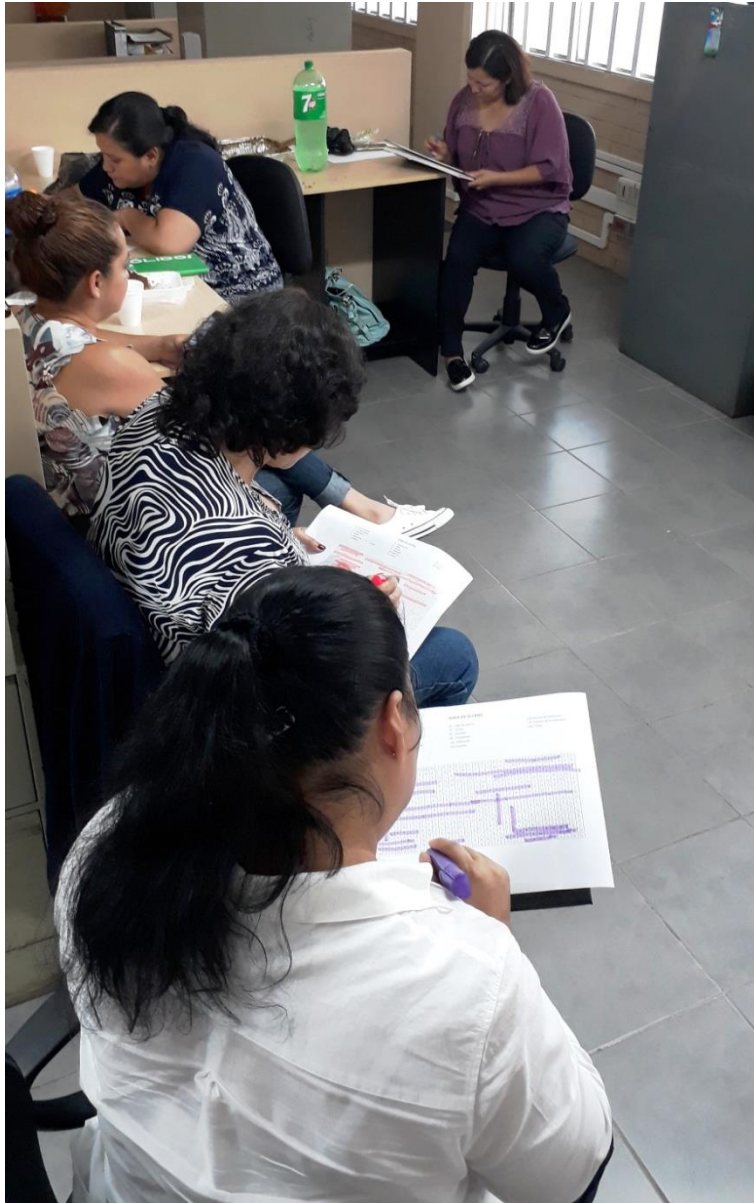
Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales




✓	Oficina de Atención al Estudiante	101	✓	Coordinación de Examen Técnico Profesional	215
✓	Departamento de Control Académico	102	✓	(Jornada Vespertina-Nocturna)	216
✓	Unidad de Procesamiento de Datos	103	✓	Levantado de Textos	217
✓	Departamento de Tesorería	104	✓	Cubículos para Exámenes Técnico Profesionales	
✓	Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales	105	Ala "B"		
✓	Unidad de Artes Gráficas	106	✓	Sala de Junta Directiva	218
✓	Sala de Juicios Lic. Manuel Colón Argueta	107	✓	Recepción de Documentos	219
✓	Vestidor para actos de graduación	108	✓	Decanatura	220
✓	Auditorium Mario López Larrave	109	✓	Secretaría Académica	221
			✓	Secretaría de la Secretaría Académica	222
			✓	Secretaría Adjunta	223
			✓	Cubículo	224
		201	✓	Secretaría Anexa a Decanatura	225
✓	Asociación de Estudiantes "El Derecho"	202	✓	Actas de Junta Directiva	226
✓	Unidad de Almacén	203	✓	Entrega de Togas	227
✓	Unidad de Planificación Nacional e Internacional	204	✓	Cubículo Personal de Servicios	228
✓	Unidad de Exámenes Públicos	205	✓	Supervisora Académica Departamental	229
✓	Dirección de Área		✓	Auditoría Interna	230
✓	Jefe del Departamento Estudios Socioeconómicos		✓	Profesional de Recursos Humanos	231
✓	✓ de Investigación	206	✓	Distribución de Tesis	232
✓	Jefe Departamento Derecho Notarial y Estudios Financieros	207	✓	Comedor	233
✓	Jefe Estudios Introdutorios y Complementarios	208	✓	Archivo	234
✓	Jefe Departamento Derecho Público	209	✓	Comisión de Evaluación Docente	235
✓	Jefe Departamento Derecho Social	210	✓	Coordinación para Preparación Exámenes Técnicos Profesionales	236
✓	Asesor Docente	211	✓	Coordinación de Examen Técnico Profesional	
✓	Jefe Departamento Derecho Mercantil	212	✓	(Jornada Matutina)	237
✓	Jefe Departamento Derecho Civil, Procesal Civil		✓	Notificaciones Junta Directiva	238
✓	✓ Teoría General de Proceso	213			
✓	Jefe Departamento Derecho Penal y Procesal Penal	214			

¡Por una Facultad al servicio de la Sociedad!


Anexo H. Taller de Trabajo en Equipo (Personal del Departamento de Control Académico)



Anexo I. Carta de solicitud de elaboración de trabajo de graduación.



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



Guatemala 29 de abril de 2017
Of. Postgrado 116-2017

*Licenciado
Gustavo Bonilla
Decano, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Campus Central, Ciudad Universitaria zona 12
Presente*

Estimado Licenciado Bonilla:

Es un gusto saludarle y a la vez presentarle a la Licenciada Brenda Elizabeth Salazar Orellana, carné No. 200311492, quien es estudiante de la Maestría en Comunicación Organizacional, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La Licda. Brenda Salazar, solicita realizar su Trabajo de Graduación de la Maestría en Comunicación Organizacional en la Facultad que usted dirige, el cual consiste en realizar un Diagnóstico de comunicación organizacional interno y externo, durante el tiempo de tres meses (mayo-julio), a través del cual se detectará los principales problemas que aquejan en dicha Institución, y con base a los resultados presentara una Estrategia de comunicación interna y externa, durante los meses de agosto y septiembre del año en curso, en la cual planteara las acciones a tomar para solventar la(s) problemática(s) encontrada(s) en el diagnóstico.

Apreciare su valiosa colaboración en el sentido de enviar la carta que avala la aceptación para que la Licenciada Salazar, desarrolle el trabajo de graduación en dicha Organización, así como su *Visto Bueno* al momento de finalizar cada uno de los productos que sean generados en el desarrollo del diagnóstico y estrategia.


Cordialmente,

[Handwritten signature]


“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

[Handwritten signature]

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Director Dpto. de Estudios de Postgrado




c.c. archivo
e/s/17



“Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad”
OLVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810
www.comunicacion.usac.edu.gt

Anexo J. Carta de aceptación de la institución.

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

Ref. DEC. 93-2017
Guatemala, 16 de mayo de 2017

Señor Director
M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Recibo [Signature] 26/05/17 16:43

M.A. Morán Portillo:

Reciba un cordial saludo, al frente de cada una de sus actividades laborales.

Con relación a su Of. Postgrado 116-2017; en el que se solicita el aval de esta Unidad Académica para que la Licenciada Brenda Elizabeth Salazar Orellana, desarrolle su trabajo de graduación relacionado con un Diagnóstico de comunicación organizacional interno y externo, durante los meses de mayo a julio. Atentamente le comunico que esta Facultad manifiesta su completa **ACEPTACIÓN** a dicho proyecto, el cual desde ya sabemos, constituirá un aporte significativo en estrategias de comunicación para nuestra Unidad.

Sin otro particular, me suscribo con muestras de mi más alta estima y consideración.

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"


[Signature]
Lic. Gustavo Borjilla
DECANO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
GUATEMALA, C. A.
DECANO


cc. Archivo
GB/mdem

RECIBIDO *Medicas*
FECHA *01/06/2017*
HORA *13:30 hrs.*
POSTGRADO

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Edificio S-7, Ciudad Universitaria Zona 12 - Guatemala, Guatemala



Anexo K. Carta de validación de productos.

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

Ref. 162-2018.
Guatemala, 05 de abril de 2018.

Licenciada
Brenda Salazar
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho.


Licenciada Salazar:

Con base en la información compartida en el oficio sin referencia, de fecha 27 de febrero del año en curso, me permito comunicarle lo siguiente:

- 1) En cuanto a su interés en *organizar taller de sensibilización y socialización, que promueva en el personal de servicios, administrativo y docente, pertenencia e identidad tanto Facultativa como Universitaria*, le comparto que, según la programación de esta Secretaría se desarrollará en septiembre para nuestra semana de Aniversario, no pudiéndose realizar en esta temporalidad en virtud a que por la carga académica que caracteriza a la época en la que nos encontramos, así mismo, el momento político que como unidad académica transcurrimos no lo hace adecuado.
- 2) En relación *al diseño de una nueva página web de la Facultad y la guía para community manager, a efecto se utilice como base para publicaciones en la fan page de la Facultad*, me permito traer a su memoria que recientemente se instauró el nuevo procedimiento para la asignación de Exámenes de Recuperación, lo cual ha producido un choque tanto en el estudiante como en los docentes, considerando no apropiado que se ejecute esta dinámica en este momento.
- 3) Derivado de su interés *en diseñar e instalar de cartelera para informar acerca de cualquier actividad, a ubicarse al ingreso del edificio S-7*, le comparto que actualmente esta Secretaría gestiona lo referente a la adquisición e instalación de pantallas electrónicas para publicar actividades y con ello ser amigables con el medio ambiente, evitando así el uso de papel.

1 de 2...

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Edificio S-7, Ciudad Universitaria Zona 12 - Guatemala, Guatemala

 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DEPARTAMENTO DE CONTROL ACADÉMICO
10 ABR. 2018
RECIBIDO
Hora: _____ Minutos: 00
Oficial: _____



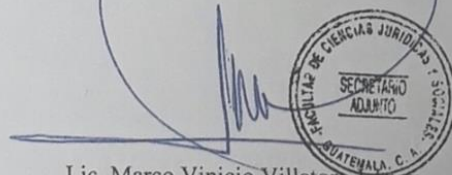
... 2 de 2.

- 4) Ahora, en el caso del diseño e instalación de:
- a. Rotulo al ingreso del edificio en el que se indique el horario de atención, a ubicarse a lo externo del edificio S-7,
 - b. Rotulo que contenga el *directorio del edificio S-7, en el que se indique el nombre y número de oficina, a ubicarse al ingreso del edificio S-7,*

Cuenta con total aprobación y autorización, únicamente se le hace el recordatorio que por ser las instalaciones de la Universidad de San Carlos de Guatemala patrimonio cultural de la nación, el Instituto de Antropología e Historia de Guatemala –IDAEH- tiene prohibición estricta para perforar con clavos o tornillos cualquier instalación que integre nuestra casa de estudios, correspondiendo que para la instalación de los rótulos que indica, se utilice únicamente adhesivo. También quiero señalarle puntualmente que el lugar donde pretende sea instalado el Directorio, será remozado a partir del 16 de los corrientes por asuntos presupuestarios.

Sin otro particular, me suscribo atentamente

“D Y ENSEÑAD A TODOS”



Lic. Marco Vinicio Villatoro López
SECRETARIO ADJUNTO

Cc. Archivo
MVV/lm

