

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PERIODISMO



TRABAJO DE GRADO:

“DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LAS COMUNICACIONES EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, DURANTE LOS MESES DE JUNIO Y JULIO DE 2020 Y PROPUESTA DE CREACION DE UNIDAD DE COMUNICACIONES”.

PRESENTADO POR:

ANA XIOMARA LISSETH AGUILAR DE MELARA

INDIRA TATIANA CARIÁS GARCÍA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIATURA EN PERIODISMO

DOCENTE DIRECTOR:

LIC. JULIO CESAR GRANDE

CIUDAD UNIVERSITARIA, 18 DE NOVIEMBRE DE 2020.

“DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LAS COMUNICACIONES EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, DURANTE LOS MESES DE JUNIO Y JULIO DE 2020 Y PROPUESTA DE CREACION DE UNIDAD DE COMUNICACIONES”.

ANA XIOMARA LISSETH AGUILAR DE MELARA

INDIRA TATIANA CARÍAS GARCÍA

Resumen: El presente Trabajo de Grado es producto de una investigación realizada entre los meses de junio y julio de 2020, pero pensada y planificada desde mucho tiempo antes, con el objetivo de brindar a la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, un estudio detallado con las necesidades en materia de comunicación, mediante un diagnóstico y posterior propuesta de creación de Unidad de Comunicaciones. Es una investigación aplicada con enfoque cuali-cuantitativo, en la cual participaron las autoridades de la Facultad y estudiantes de las diversas carreras que la componen. Las técnicas implementadas fueron: aplicación de un diagnóstico, entrevista en profundidad, cuestionarios y sistematización de datos. Como parte de los logros, se obtuvieron datos que permitieron identificar fortalezas y debilidades en las formas de dar a conocer información, y sentar las bases para sistematizar esos procesos de acuerdo a sus necesidades, tanto con el público en general, como para quienes tienen conocimientos técnicos.

Palabras claves: Comunicación, Ingeniería, diagnóstico, información.

AUTORIDADES DE LA UNIVERISDAD DE EL SAVADOR

MSC. ROGER ARMANDO ARÍAS ALVARADO

RECTOR

PhD. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

ING. JUAN ROSA QUINTANILLA

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCON SANDOVAL

SECRETARIO GENERAL

AUTORIDADES DE LA FACULTA DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

LIC. OSCAR WUILMAN HERRERA RAMOS

DECANO

MSC. SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO

VICEDECANO

MAESTRO JUAN CARLOS CRUZ CUBÍAS

SECRETARIO

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PERIODISMO

MSC. ERNESTO DERAS

JEFE DE DEPARTAMENTO

MSC. YUPILTSINCA ROSALES CASTRO

COORDINADOR GENEREAL DE LOS PROCESOS DE GRADO

LIC. JULIO CESAR GRANDE RIVERA

DOCENTE DIRECTOR

AGRADECIMIENTOS

“Dad gracias en todo, porque esta es la voluntad de Dios para con vosotros en Cristo Jesús”

1° Tesalonicenses 5:18

Con mi corazón desbordado de alegría agradezco a Dios por cada una de sus misericordias y bondades a mi vida, una de ellas, permitir la culminación de mi carrera y aunque ha sido largo y complicado el camino, estoy aquí para darle toda la Gloria que él se encargó de poner en mi vida, y a personas importantes y especiales quienes fueron mis ángeles en este proceso.

Agradezco a mis padres y mi hermana por el apoyo que me brindaron a lo largo de mi desarrollo como profesional, así como su vasto esfuerzo y dedicación, pero sobre todo agradezco que siempre creyeron dejaron en mí. Quiero resaltar la labor tan grande que tuvo mi madre y quien fue mi inspiración para seguir adelante.

Asimismo, darle las gracias a mi esposo quien estuvo día y noche apoyándome en cada desafío que este camino me presentó, por ser mi soporte y mi sostén en momentos difíciles.

También como equipo de investigación damos las gracias a las autoridades, docentes y alumnos de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador por darnos todo el apoyo y la información requerida para nuestro trabajo de investigación, así mismo agradecemos a nuestro asesor de tesis por toda la orientación recibida.

Por último, pero no menos importante le doy gracias a mi amiga y compañera de tesis quien ha estado apoyándome en cada etapa de este proceso con esfuerzo y dedicación, que a pesar de las adversidades pudimos sostenernos firmemente hasta el final.

Y así cerramos esta etapa en nuestras vidas, confiando en Dios cosechar muchos más éxitos académicos, profesionales y personales.

Ana Xiomara Lisseth Aguilar de Melara

AGRADECIMIENTOS

A mis amados padres y mi hermana, que han estado incondicionalmente a lo largo de mi carrera, me siento muy bendecida por tener una familia tan unida, donde siempre me he sentido motivada a seguir adelante y he contado el apoyo en cada proyecto que decido emprender; definitivamente no lo habría logrado sin el apoyo, consejos, y el cuidado que han tenido conmigo, por eso mi título también es de ellos.

A mi abuelo Pedro Saravia, a quien le debo gran parte de lo que soy ahora, gracias por cuidarme, protegerme y preocuparse tanto por mi preparación académica, y por motivarme a ser sobresaliente, nunca voy a olvidar cuando me decía que soñaba con verme graduándome de la universidad, y ahora su sueño se hará realidad. Gracias por hacer que mi vida fuera muy feliz.

A la Universidad de El Salvador, gracias por formarme y prepararme para la vida, pues en mis años en el Departamento de Periodismo aprendí tanto, no solo académicamente, sino también lecciones de vida, experiencias y me regaló muy buenos amigos, definitivamente han sido los mejores años de mi vida.

A los Docentes, porque voy a llevar siempre en mi memoria cada una de sus enseñanzas, y especialmente quiero mencionar a nuestro asesor, Lic. Julio César Grande, gracias por todo el apoyo y paciencia para realizar este Trabajo de Grado, a pesar de las circunstancias.

A mi compañera de tesis, porque en medio de la pandemia no nos dimos por vencidas y seguimos trabajando, además de considerarla mi amiga, ha sido una gran compañera en este proceso.

Y a las autoridades de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, especialmente al PhD. Peña, quien estuvo siempre con toda la disposición de ayudarnos, y nos facilitó la información y contactos necesarios para la realización de este Trabajo de Grado, y a todos el personal docente y estudiantes que nos colaboró.

Y a todos los que contribuyeron para que terminara mi carrera, infinitas gracias, he sido muy afortunada al haber encontrado personas tan maravillosas en este camino, y espero poder compartir los frutos de este esfuerzo.

Indira Tatiana Carias García

INDICE

INTRODUCCIÓN	VII
1. DETERMINACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	10
1.1 Antecedentes del objeto de estudio	10
1.2 Planteamiento del problema	13
2. Justificación	15
2.1 Utilidad	16
3. OBJETIVOS	17
2. MARCO TEORICO.....	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Aproximaciones Teóricas	24
2.3 Perspectivas	25
2.4 Sistema de Conceptos	27
3. METODOLOGÍA.....	29
3.1 Carácter de la Metodología.....	30
3.2 Definición de la Técnica.....	31
3.3 Definición de la Muestra o Corpus de Análisis.....	32
3.4 Justificación de la Muestra.....	34
3.5 Técnica.....	34
4. EXPOSICIÓN DE LOS RESULTADOS	36
4.1 Análisis e interpretación de datos de autoridades de la FIA.....	36
4.1.1 Exposición de datos.....	36
4.1.2 Análisis de las respuestas del cuestionario	58
4.1.3 Análisis de las respuestas del cuestionario 2: Docentes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura.	62
4.1.4 Análisis de las respuestas del cuestionario número 3: Estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura.	63
4.1.5 Resultados de encuesta realizada a estudiantes de la Facultad	65
4.2 Análisis de datos obtenido a partir del método cuantitativo	66
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
Propuesta de creación de unidad de comunicaciones de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura	71

Descripción Del Proyecto	72
Principales funciones de la Unidad de Comunicaciones	73
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS	83

INTRODUCCIÓN

La comunicación institucional cada vez toma un mayor auge dentro de la sociedad, más cuando se presenta una emergencia a nivel mundial (COVID-19) lo cual nos obliga a convertir nuestra cotidianidad en la “nueva normalidad” y a causa de esto exige tener nuevas formas de vida y por lo tanto nuevas formas de comunicarse.

La comunicación en las instituciones representa la mas poderosa herramienta para alinear y orientar todas las practicas individuales y de equipo hacia el logro de una visión y objetivos comunes.

Por lo tanto, el objetivo común en este proyecto de investigación radica en la formulación de una propuesta de comunicación para la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador.

Esta propuesta parte de un diagnostico de comunicaciones que permitió conocer los problemas comunicacionales tanto internos como externos de la Facultad, de tal forma que se lograran proponer estrategias adecuadas que permitan fortalecer y mejorar la comunicación.

El proyecto se divide en cinco capítulos, en el primero se plantean los objetivos que orientaron la investigación, así mismo se hace la justificación des estudio y se establecen las limitantes que se tuvieron en el desarrollo.

En el segundo capítulo se encuentra todo lo relacionado con el objeto de estudio, en él se precisan los antecedentes tanto de la comunicación institucional como del objeto de estudio.

Por otro lado, la metodología se presenta en el siguiente capítulo, allí se explica el tipo de investigación a realizar el cual fue el cuali-cuantitativo este hace interesante equilibrio tanto en los aspectos que denotan cualidad y que son idóneos para tomar y profundizar con el método cuantitativo.

Para finalizar el capítulo cuatro se expresa la exposición de los resultados obtenidos los cuales arrojaron a una eminente necesidad de crear una Unidad de Comunicaciones para potencializar y canalizar todo el flujo de información generada.

CAPITULO I

1. DETERMINACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Antecedentes del objeto de estudio

La universidad fue fundada el 16 de febrero de 1841, y actualmente posee cuatro sedes (campus central, occidental, oriental y paracentral), siendo la sede central la que tiene mayor población estudiantil de todo el país, con 169 carreras, distribuidas en nueve Facultades, las cuales, según la Ley Orgánica de la Universidad, establece que se constituyen como Unidades Académicas que agrupan y coordinan áreas afines de desarrollo académico.

Con lo que respecta al objeto de estudio de esta investigación, el 19 de agosto de 1864, se crea la Facultad de Agrimensura, luego se transformó en la Facultad de Ingeniería Civil, y en 1970 se efectúan reformas y es así como posteriormente nace lo que hoy se conoce como Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Para la presente investigación se tomarán en cuenta las siguientes tesis:

- Diagnóstico de comunicación del Servicio Nacional de Estudios Territoriales (SNET)
- Diagnóstico y propuesta de unidad de comunicación para la Alcaldía de la ciudad de Tepetitán, departamento de San Vicente
- Propuesta de modelo de comunicación institucional para la cámara de comercio e industria de El Salvador.

Experiencias institucionales al interior de la UES

Por su parte, la Universidad de El Salvador en general cuenta con una Secretaría de Comunicaciones central, y en su gran mayoría, las Facultades cuentan con Unidades de Comunicaciones que operan como un enlace entre el personal docente y administrativo, con la comunidad universitaria en general y el público externo.

Se tomó como referencia, la experiencia de las Unidades de Comunicación de la Facultad de Ciencias y Humanidades, y las más recientemente creadas, en las Facultades de Agronomía y medicina, respectivamente.

En el caso de Ciencias y Humanidades, Rogel Meléndez Lucero, Jefe de la Unidad de Comunicaciones de la Facultad, asegura que la unidad de comunicaciones nace en el 2001, como un proyecto presentado por Álvaro Ernesto Carvajal, en vista de la necesidad de informar de la actividades académicas y culturales que había en la facultad y que regularmente la Secretaría de Comunicaciones central no daba abasto para la cobertura de las mismas, por lo que la Junta Directiva de ese momento decidió aprobar la creación de una propia.

“Había mucha información que no se estaba dando a conocer, y en la actualidad es de gran utilidad, pues la unidad es un protector del archivo histórico. Tenemos imágenes desde el año 2000, 2001 en adelante lo que significa que mucha información es valiosa, muchas fotografías, muchas imágenes están resguardadas y se cuenta con ese material”, afirma Meléndez.

Respecto a las rutinas de trabajo, comenta que son diversas, pero principalmente consisten en darle cobertura a las actividades académicas y culturales que realizan docentes, estudiantes y administrativos y se encargan directamente de darle cobertura a la agenda del Decano y Vicedecano, pero también a de las distintas jefaturas de las unidades académicas, ya sean departamentos, escuelas y de posgrados, así también a las actividades de carácter administrativo y el CENIUES.

En la Facultad de Medicina, la Unidad comenzó operaciones el 3 de febrero del año 2020 sin ningún intento previo conformado como tal, teniendo como referencia únicamente, el trabajo que realizaba la unidad de proyección social, pero nunca se apostó por establecer un ente que coordinara la imagen y el darle cobertura todas las actividades que realizaban, tanto interna como externamente, hasta la gestión de la Maestra Josefina Sibrián, actual Decana de la Facultad de Medicina.

“Contarles que el único medio institucional con el que contaba la facultad de medicina era su página de Facebook que si bien es cierto estaba muy enriquecida en seguidores, no producía contenidos, y fue ahí donde incursionamos con la experiencia previa que tuvimos las dos personas que actualmente laboramos en esa Unidad, la cual adquirimos en la Secretaría de Comunicaciones de la Universidad”, comenta Kevin Reyes, encargado de la Unidad, que aún está en proceso de formación.

“Comenzamos a dar otra cara otra imagen a la Facultad de Medicina, y estamos en el proyecto de montar la Unidad de Comunicaciones, lamentablemente se vino la emergencia por la pandemia y eso quedó en espera, así como el proyecto de crear una línea gráfica propia, y aunque las labores se han pausado, creemos que ahora se suma la tarea de adaptar todo al tele-trabajo y a las nuevas circunstancias”, agregó Reyes.

Con relación a otra de las experiencias actuales, Liliana Arévalo, encargada de la Unidad de Comunicaciones de Ciencias Agronómicas, comenta que hubo muchas pláticas en torno a que si existía o no existía una necesidad de que la unidad se creará, pero en vista que la Facultad de agronomía trabaja el área de investigación y trata temas que no sólo competen internamente dentro de la facultad sino que a nivel de país e incluso a regional, se tomó la decisión de crearla para que si visibilizara todo el trabajo científico que realizan.

“A raíz de eso elaboré un plan de comunicación de cómo debería de estar estructurada la unidad realmente de qué porque consideraba que era necesario de que se creara la unidad de, con un planteamiento general de todo el trabajo a realizar que realiza, las metas y los objetivos que se querían alcanzar”, agregó.

La Facultad de Ciencias Agronómicas tiene cuatro carreras: Agroindustria, Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería Agronómica y Medicina Veterinaria y entre esas tres carreras hay siete departamentos y una Escuela de posgrado entonces que son como la oferta académica que la facultad ofrece.

Las metas que inicialmente se establecieron fueron las siguientes: Posicionar la imagen, que las personas conocieran la Facultad y todo el trabajo que realizan por ejemplo en materia de soberanía alimentaria, el procesamiento de los productos, para luego publicarlo en las redes sociales creadas y que se den a conocer en su totalidad todas las actividades del decano y del vicedecano.

“Tenemos como proyecto la creación de un mini noticiero que se llama Noti-Agro, y estamos pensando en las formas de adaptar nuestras actividades, especialmente en el área audiovisual y en seguir generando contenido, aún en el contexto de la pandemia”, finalizó Arévalo.

1.2 Planteamiento del problema

La presente investigación se realiza mientras el país ha sufrido un impacto imprevisto y las formas de comunicarse han cambiado, poniendo a prueba muchos procesos propios de las estructuras sociales, como es el caso de la comunicación institucional y las relaciones públicas, que se enfrentan a una situación inédita, por el cambio de modelo laboral y la evolución a modalidades de teletrabajo y sus funciones derivadas que nunca se plantearon en un uso exclusivamente de las tecnologías. Esto como resultado de las consecuencias de la pandemia COVID-19¹ que afectó al país desde marzo del año 2020.

Debido a lo anterior, es necesaria una reconfiguración en un futuro inmediato de las actividades en materia de comunicación en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura (FIA) pues a falta de reuniones y actividades presenciales, se hacen vitales estrategias donde el área de comunicaciones juegue un rol primordial, pues serán los encargados de dar a conocer el quehacer, y a la vez serán mediadores entre los emisores del mensaje y su público meta, lo que sentará un precedente en la forma de hacer comunicación institucional.

Cabe mencionar que al pasar la emergencia por el COVID-19 se retomarán los métodos de comunicación anteriores, como la difusión instantánea de información

¹ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, COVID-19, es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto recientemente y actualmente es una pandemia que afecta a todo el mundo.

por medio de memorándums, llamadas telefónicas entre jefaturas, redes sociales y página web de la Facultad; así como los recursos y plataformas de la modalidad en línea que la Universidad de El Salvador ofrece, sin dejar de lado otras estrategias comunicativas las que funcionaron bien durante la emergencia.

Entonces, hay un problema concreto: hay que constituir una unidad especializada en comunicaciones que articule eficientemente la información institucional hacia los demás componentes de la facultad: autoridades, docentes, empleados administrativos y de servicio, así como población en general, de tal manera que la comunicación fluya eficientemente. Dicha comunicación debe ser técnica, aplicando los estándares generalmente aceptados en el área de las relaciones públicas, el periodismo, la producción de materiales audiovisuales y revistas escritas.

2.1.1 Recursos institucionales

Habría que tomar en cuenta que como recursos materiales, la facultad de Ingeniería y Arquitectura solamente poseen dos computadoras con acceso a internet y un espacio físico dentro del edificio administrativo de la Facultad, al cual podrá accederse una vez superada la emergencia sanitaria, por lo que por la peculiaridad de la situación, se utilizarán medios digitales como correos electrónicos institucionales, página web, página de Facebook (creada por la Unidad de Producción Multimedia), y grupos de intercambios de mensajes y video llamadas en aplicaciones tecnológicas.

Desde el 2018, se tuvo el avance de crear más canales de difusión, como cuenta de twitter, canal de YouTube y una página especializada para intercambiar información y experiencias con los participantes de cursos que brinda la FIA en conjunto con la cooperación internacional, y la creación y producción de una revista informativa sobre los proyectos que ejecutan, además de alimentar con información actualizada las páginas antes mencionadas.

Es por ello se vio la necesidad de diagnosticar la situación actual de las comunicaciones, y realizar un estudio a profundidad sobre la importancia de que la

Facultad se adapte a las nuevas formas de comunicación y que se trabaje en función de la imagen, definida por Rafael García Robledo como “un activo intangible para la empresa, ya que es una importante fuente de ventaja competitiva, y la determina la trayectoria empresarial y la cultura de la propia organización, para que sea mantenida en el tiempo”, y la identidad, que Balmer define como “elementos tangibles e intangibles que distinguen a una organización, y está configurada por las acciones de los líderes, por la tradición y el entorno de la empresa”.

2. Justificación

Nos encontramos en un mundo globalizado donde la información fluye a través de todos los medios de comunicación tradicional o digital a una velocidad impresionante y la información se actualiza a cada segundo.

En el siglo XXI el manejo de la información ya no es exclusiva para los medios impresos, televisivos, radiales o digitales; las instituciones públicas y privadas han optado por crear sus propias unidades de comunicaciones porque algunas de ellas son fuentes de información para los periodistas y por otra parte han comprobado la necesidad de manejar de forma adecuada su comunicación interna entre los miembros que integran cada una de sus áreas

Martin Jesús Barbero en su libro *De los medios a las mediaciones* cita “*es un proceso en el que lo que está en juego ya no es la de sublimación del arte simulando, en la figura de la industria cultural, su reconciliación con la vida, como pensaban los de Frankfurt, sino la emergencia de una razón comunicacional*” BARBERO. (1998, pag.13)

Es por lo que se hizo apremiante la propuesta de un diagnóstico sobre la situación actual de las comunicaciones en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador y es precisamente donde se centra la importancia de este proyecto, en visibilizar y evidenciar las necesidades comunicacionales.

Agregando a esta causal, el hecho de que la entidad no posee una Unidad de Comunicaciones establecida perdiendo así la oportunidad de potencializar cada uno

de sus proyectos, los cuales cumplen con la misión de generar alternativas de solución a los problemas ingentes nacionales en cada una de sus áreas de competencia, así como promover el desarrollo tecnológico, científico, social, cultural y económico.

Evidenciando los constantes cambios a los que una sociedad se enfrenta por ejemplo los tiempos de emergencia de salud pública a nivel mundial, recientemente la pandemia del Coronavirus (COVID-19).

Teniendo en cuenta las recomendaciones estándares dictadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para prevenir la propagación de la infección que incluyen: las medidas de higiene respiratorias y el distanciamiento social, lo que impidió que los alumnos de todos los niveles educativos recibieran sus clases presenciales, dejando en evidencia la necesidad de toda una sociedad de educarse e informarse.

Esto redujo a los sistemas de aprendizaje y de comunicación social; convirtiendo al canal digital en un medio de transmisión esencial, debido al auge e importancia que tiene en hacer vínculos con los sectores productivos y sociales, tanto públicos como privados, así como nacionales e internacionales, nace el interés de este proyecto de evidenciar la necesidades existentes y vacíos en cuanto a comunicar se refiere.

Analizando el cambio de escenario al que ahora se enfrenta el mundo se presentará en un próximo capítulo una propuesta para la creación de la Unidad de Comunicaciones y así optimizar sus recursos para lograr una entera comunicación entre estudiantes, docentes y público en general.

2.1 Utilidad

Los resultados obtenidos en esta investigación tendrán un alto valor teórico no solo a investigadores sino también a profesionales de la comunicación, estudiantes de Periodismo y a la sociedad en general como material de apoyo para futuras investigaciones relacionadas al tema en cuestión.

Por otro lado, será de ayuda para orientar y mejorar la comunicación interna y externa dentro del mundo digital, optimizando la calidad de la productividad para el fortalecimiento de un sistema de enseñanza-aprendizaje.

Además de potencializar la imagen de la FIA como un referente de comunicación social, teniendo en cuenta que hoy por hoy ya es una de las más relevantes y activas dentro de la Universidad.

De igual manera será de utilidad para las autoridades competentes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura ya que tendrán una guía a seguir para dinamizar y potenciar las comunicaciones y así considerar la creación de la Unidad.

En cuanto a las implicaciones prácticas de la investigación, serán las autoridades competentes de la institución, docentes y administrativos que generen contenido e información.

Cabe destacar que se cuenta con los recursos económicos y materiales para llevar a cabo dicho proyecto, del mismo modo se cuenta con la facilidad de acceso a las instalaciones y oficinas de la entidad.

3. OBJETIVOS

General:

Diagnosticar el estado actual de la comunicación interna y externa de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, mediante el análisis de sus procesos comunicacionales y sus canales de difusión, para proponer la conformación de una Unidad de Comunicaciones a partir de criterios técnicos y la interrelación de sus componentes humanos (autoridades, docentes, estudiantes y empleados administrativos y de servicio) con relación a la UES en general y la sociedad salvadoreña.

Específicos:

- Analizar las estrategias de comunicación empleadas en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador para la difusión de la información, y evaluar la capacidad de adaptarse a las nuevas tecnologías en el contexto de la pandemia por COVID-19.
- Determinar los canales de comunicación que utiliza la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador para la difusión de información.
- Proponer que se establezca una unidad de comunicaciones en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, a partir del diagnóstico que se realice para adquirir el equipo tecnológico y humano mínimo y necesario para su funcionamiento.
- Evaluar el proceso de transformación que ha tenido la Facultad de Ingeniería y Arquitectura con los nuevos métodos y canales comunicativos entre el personal docente, administrativo, estudiantes y la comunidad universitaria en general, para adaptarlos a la nueva normalidad post pandemia del Covid-19.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

La Comunicación institucional en el ámbito internacional

La comunicación institucional es una disciplina de investigación que a través de la historia ha sufrido una considerable evolución, según La Porte (2005) ha existido desde que cuando se fundan las primeras instituciones del Estado moderno, desde que el hombre se organizó con sus semejantes para alcanzar un objetivo común.

Según Julio C. Grande (2003), la expresión: *“Comunicación institucional, se refiere al sistema coordinador entre una institución y sus públicos que actúan para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y, a través de ello, contribuir al desarrollo de la institución como tal , así como al local o nacional, lo que se logra por medio de variadas acciones de Relaciones públicas y el uso de técnicas periodísticas aplicadas a diversos tipos de publicaciones impresas, de video o radial, así como de plataformas de difusión a través de las tecnologías de la Comunicación e información, que sirven como canales de comunicación de enlace para con el público y también como un mecanismo de gestión interno para facilitar el logro de los fines institucionales”*.

Por su parte, Rodríguez (2004) citando al autor Francés Henri Verdier reconoció en un primer estudio de 1959 la penetración de la doctrina americana de las Relaciones Publicas dentro de Europa, se estima que en estos años se penetra las Relaciones Públicas en Bélgica, Finlandia, Gran Bretaña, Grecia, Irlanda, Italia, Noruega, países Bajos, Suecia y Suiza

Las Relaciones Públicas se empiezan a utilizar de modo más sistemático a partir de la Primera Guerra Mundial (1914-1918), cuando se trataba de movilizar a la opinión pública a favor de la guerra y los planes para la paz posterior del presidente Woodrow Wilson, y fue en la transición de la sociedad industrial a la postindustrial, que se produjeron diversos cambios en la profesión.

Debido al enorme desarrollo económico de Estados Unidos y Europa de la posguerra, desde 1948, crecieron las actividades de comunicación dentro de las empresas, las compañías dedicadas a la Comunicación Institucional y las asociaciones profesionales, impulsado ello por el plan Marshall.

Uno de los antecedentes históricos más relevantes de la Comunicación Institucional como disciplina académica y profesión es el reconocimiento del Derecho Universal a la Información en 1948, (Organización de las Naciones Unidas promulga una Declaración de Derechos Humanos, Art. 19) de este modo se consagra la libertad de expresión como derecho fundamental.

Ya en las dos últimas décadas del siglo XX la Comunicación Institucional se fue tornando más estable en el sentido histórico, es decir social, económico y político. Según Rolando Rodrich (2012) el desarrollo actual de esta disciplina este marcado por entorno globalizado, competitivo y cambiante. Empresas e instituciones se enfrentan con desafíos y oportunidades que requieren análisis y planteamientos cada vez más profesionales de la comunicación.

En la actualidad se entiende por Comunicación Institucional la función de gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externas. Cornelissen, J. (2008)

La comunicación institucional en El Salvador

José E. Cubías (2006), expone en su discurso: *De las relaciones públicas a la comunicación institucional*, que el auge de las relaciones públicas en El Salvador tuvo lugar durante la década de los setenta y ochenta con la globalización, nace la necesidad de proyectar la imagen institucional en los medios de comunicación masiva, sobre todo a nivel informativo.

Los gobiernos y las instituciones públicas llegan a la conclusión que las relaciones públicas es una forma de comunicación que resulta obsoleta para lograr presencia, imagen y opinión pública favorable en los medios de comunicación masiva, por ello habría que sustituirla por una forma más funcional y competitiva.

Según Cubías (2006) de esta forma nace la Comunicación Institucional en la cual se le da importancia a la función de prensa y se excluye la función de protocolo, aunque ciertamente, en el caso de las instituciones públicas y de la Universidad, ambas funciones van de la mano, lo que muchos definen como la “comunicación protocolaria”, presente siempre en el proceso de planificación, organización y gestión de los actos públicos oficiales, constituye un elemento fundamental al servicio de las relaciones públicas institucionales.

Después de la firma de los Acuerdos de Paz en El Salvador (1992) las instituciones públicas y privadas se han visto en la necesidad de proyectar su imagen a través de los medios de comunicación como un recurso para generar opinión pública favorable a sus planes, programas y proyectos de desarrollo, recitó.

La comunicación institucional de la Universidad de El Salvador

Por otra parte, La Universidad de El Salvador (UES) aparte de ejercer funciones de docencia, investigación y extensión cultural; ha tenido presencia en la vida comunicacional, política y cívica de El Salvador y para lograr esto se crearon dos publicaciones.

La primera publicación fue fundada en 1918, con el nombre de Opinión Estudiantil (“Órgano de Combate de los Estudiantes Universitarios Salvadoreños”) con el fin de señalar las injusticias sociales, los excesos y abusos de los poderes constituidos. En 1956, fue su redactor principal el dirigente político progresista ya fallecido, Guillermo Manuel Ungo.

Luego en 1963, bajo la Rectoría del Dr. Fabio Castillo Figueroa, se fundó el semanario “El Universitario” como órgano oficial de la Universidad de El Salvador, es a través de estos medios que la Universidad de El Salvador pudo reflejar la vida política nacional, o al menos una muestra de ese universo político. (Valle.1991:10)

En este contexto fue marcado por la toma y ocupación militar de la Universidad, violando de tal forma su propia autonomía. Todos estos acontecimientos también afectaron el desarrollo de la UES, ya que el gobierno de turno ejecutó medidas de

ahogamiento institucionales como las intervenciones militares que forzaron el exilio de la comunidad universitaria.

Con este panorama la Universidad, queda desolada y con múltiples agresiones en su estructura física, su imagen y prestigio que también se vieron minados. Ese contexto permitió la creación de la Secretaría de Relaciones Internacionales y Comunicaciones de la UES en 1986; con los objetivos de gestión de cooperación interna y la dirección de las comunicaciones de la UES.

La Secretaría fue dirigida por el Lic. Armando Herrera, pero meses más tarde en octubre de 1986, La Secretaria de Comunicaciones se independizó de la de Relaciones Internacionales y fue puesta en manos del Lic., en Idiomas Roberto Pineda, quien para entonces no había concluido su carrera universitaria y, por lo mismo, asume su cargo como coordinador; sin embargo, más tarde fue nombrado Secretario de Comunicaciones. El mismo ejerció su cargo hasta 1991 bajo la rectoría del Dr. Fabio Castillo Figueroa.

“Cuando llegué a la Secretaría ya había un Equipo de 3 personas ahí trabajando y luego se va ampliando, teníamos un órgano para el deporte que se llamaba Enfoque Deportivo, un programa en la Radio Sonora, y publicábamos una serie de folletos que ayudaban en las áreas de Psicología, Periodismo, y además organizábamos las graduaciones, por lo tanto, ubico como en noviembre o diciembre de 1985, la creación de la Secretaría de Comunicaciones”, explicó Pineda.

Además, mencionó que existió un Acuerdo en el Consejo Superior Universitario y también fue una decisión del Dr. Miguel Ángel Parada, quien en ese momento ejercía el cargo de Rector, que procedieron a separar la Unidad de Relaciones Internacionales y la Unidad de Comunicaciones.

Aunque es importante señalar que no existe en los registros del Consejo Superior Universitario (CSU), un acuerdo de la creación de esta institución ya que, según a Pineda, se perdieron algunos materiales debido al terremoto de 1986.

De acuerdo con el Lic. Pineda, el objetivo que se tenía en la Secretaría, era el divulgar y proyectar el pensamiento de la Universidad, “Tratábamos de mantener a la UES en el plano nacional, hacer pronunciamientos oportunos sobre cosas coyunturales y de esa manera nos convertimos en la referencia más autorizada, ya que nos hacía competencia la Radio Sonora por ser progresista y La Radio UCA, pues nos disputábamos las primicias”, recordó.

Existe un trabajo que fue referente para la mejora de la Secretaría de Comunicaciones de la UES, titulado “*Estado Actual de los Espacios Informativos Producidos por la Secretaría de Comunicaciones a partir de la Recepción de los Estudiantes de la Universidad de El Salvador*” (La Gazeta Universitaria y Campus TV), presentada por Alvarenga Najarro, Lucero Santamaría, y Servano Grijalva, (2003).

El aporte de los investigadores es directamente un análisis de los Medios Informativos, Campus TV y La Gazeta Universitaria, (éste último que ya no es publicado), tomando en cuenta que la opinión de los estudiantes es representativa en las Facultades de la UES.

A partir de ese análisis se plantea una propuesta de cómo estos dos Medios de Comunicación pueden mejorar a fin de captar más receptividad de la Comunidad Universitaria y a la vez llenar los vacíos que existían en cuanto a los recursos, el personal, el equipo tecnológico y las estrategias comunicacionales.

Al pasar de los años y conforme a la demanda académica que la Universidad requería, surge la necesidad de informar todo el que hacer universitario de una manera eficaz, pero desde cada facultad.

Fue así como en el año 2001 se crea la Unidad de Comunicaciones de la Facultad de Ciencias y Humanidades, que según su actual jefe, Rogel Meléndez nace a través de la propuesta realizada por Álvaro Ernesto Carvajal a raíz de la multiplicidad de información que se estaba dejando de transmitir y así apoyar a la Secretaría de Comunicaciones.

Más recientemente en el año 2020 en medio de una crisis mundial debido a la Pandemia del Virus COVID-19 y junto a la inmensa necesidad de mantener a toda una población estudiantil informada se crean la Unidad de Comunicaciones de la Facultad de Medicina y de la Facultad de Agronomía, respectivamente.

2.2 Aproximaciones Teóricas

Los modelos teóricos contienen presupuestos e ideas con los que aproximarse al estudio de la realidad representada, en tal sentido, la investigación busca analizar modelos de comunicación que aporten criterios válidos y consistentes para planificar y analizar estratégicamente las prácticas de comunicación que son propias de la gestión organizacional, y no se dispone de una sola teoría rotunda y cerrada, pues se considera que en general, todas las ciencias de la comunicación se nutren unas con otras y son multidisciplinarias (hay aportes de sociología psicología social e incluso economía).

Para esta investigación encaminada a la comunicación en las organizaciones (que presenta algunas características específicas), nos referiremos al modelo teórico denominado “mediación dialéctica de la comunicación”, acuñado por José Luis Piñuel (1997), y que se refiere a la comunicación de las organizaciones como un sistema peculiar de comunicación en el que el intercambio de expresiones entre actores colectivos (como emisores, las organizaciones y como receptores, sus públicos o audiencias), se someten a procesos de producción y consumo de un servicio convertido en mercancía profesional.

Para elaborar esta investigación, tomaremos elementos de dos modelos de la comunicación institucional en entes gubernamentales: primeramente, el modelo del proceso de comunicación de gobierno formulado por Hiebert (1981) que es uno de los primeros autores que trata de sistematizar el análisis de la comunicación de gobierno. Para elaborar el modelo, el autor identifica cuáles son las singularidades del sector público determinantes para la comunicación; identifica también cuatro estrategias informativas básicas que pueden utilizar los comunicadores del sector

público; a saber, retener información, dar información, organizar eventos y persuadir al público. Se asume que a cada estrategia le son apropiadas unas tácticas específicas.

Consideramos que Hiebert identifica rasgos específicos y distintivos de la comunicación de gobierno que le diferencia de la comunicación en el ámbito empresarial, sobre todo en lo que se refiere a lo que es propio del entorno político.

Otro modelo importante es el de Modelo de contingencia estratégica formulado por Garnett (1992). Desarrollado para la comunicación de organizaciones en el sector público, el modelo de Garnett conceptualiza la comunicación como algo que implica un proceso estratégico. El modelo sostiene que la estrategia efectiva de comunicación es contingente: está supeditada a una serie de factores que hay que evaluar y actuar en consecuencia si se quiere que la comunicación tenga éxito.

El modelo propone la consideración de cuatro factores situacionales (objetivo de la comunicación, público, situación a manejar y comunicador) junto a dos factores de estrategia de diseño (medio seleccionado y configuración del mensaje). Asume que no hay una única forma o mejor manera de comunicar en todas las situaciones, sino que las maneras apropiadas de comunicar dependen de la audiencia, de quien comunica, de la situación que hay que manejar, de los objetivos a comunicar, del medio y del mensaje.

2.3 Perspectivas

El presente trabajo pretende abrir la puerta a estudios más profundos sobre la comunicación institucional en la Universidad de El Salvador, específicamente en las Facultades, para que puedan ser unidades de análisis descentralizadas y se aborden por separado, pues no todas tienen las mismas necesidades comunicacionales.

Existe la necesidad real de comunicaciones tanto interna, como externa, para poder posicionar la imagen y ser referentes académicos con el público exterior y poder así socializar el conocimiento y las actividades que se realizan, la mayoría de

veces con gran relevancia, pero sin métodos de difusión, en este caso será específicamente en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, y es en vista de la necesidad de dar a conocer información de gran relevancia para la comunidad educativa y la sociedad en general, que nace el presente diagnóstico, el cual se espera, que sirva como punto de referencia para una cultura de socialización de actividades que se realicen en la FIA, y que no solo sea del dominio de un pequeño grupo o de quienes lo realizan.

Otras de las características de esta investigación, es que el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística, lo que significa que las personas, los escenarios y los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo, y es por tanto que se investigará a las personas en contexto de su pasado y de las situaciones en que se hallan, interactuando con los informantes de un modo natural, utilizando instrumentos, en este caso de comunicación tecnológica, que permitan indagar sobre el fenómeno.

Se utilizarán las entrevistas, que en el método cualitativo no siguen el modelo de intercambio formal de preguntas y respuestas, sino un de conversación normal, algo que debido a la pandemia por Covid-19 y a las medidas de distanciamiento social, no podrá ser de manera presencial, sino que se realizará mediante la plataforma zoom.

En este tipo de investigación, se trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas, pues es esencial experimentar la realidad tal como otros lo experimentan, buscan identificarse con los autores claves y comprender cómo v en las cosas, pues todas las perspectivas son valiosas si aportan algo.

Se utilizará también el paradigma interaccionista, pues este busca la relación de los elementos que pueden estar influyendo en algo que resulte o suceda de determinada manera, ya que no le importa un conocimiento objetivo, sino ver qué elementos están intercomunicados con otros para producir algo, en este caso información, y aquí el trabajo radica en asociar ciertos elementos para producir un

conocimiento que estaba disociado, esto en relación a la interacción que tiene la comunicación interna y externa dentro de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura.

2.4 Sistema de Conceptos

Relaciones públicas: es el contacto estrecho con los medios de comunicación, desde envío de comunicados, colaboraciones, entrevistas, exclusivas y comparecencias ante los periodistas; pues el conjunto de la sociedad desea saber qué acontece en el interior de la organización, y por esta razón, han de atender la demanda proporcionando información al público, pues deben justificar la existencia de la organización.

Comunicación: La comunicación, es en esencia un espacio de producción de sentidos, donde más allá de la existencia de los medios de difusión, lo relacional y lo subjetivo constituyen las claves para entender los procesos de reconocimiento, diálogo y consenso entre los diferentes actores sociales”. Es decir, que la persona es el eje central del proceso de comunicación, donde intercambia estados de ánimo, sentimientos, actitudes, valores y experiencias, cada vez que participa en el acto comunicativo.

Comunicación institucional: La comunicación institucional es un término nuevo que surge a raíz del gran interés que existe por el estudio de las instituciones y de su importancia en la sociedad actual, y se define como: el sistema coordinador entre la institución y sus públicos que actúa para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y, a través de ello, contribuir al desarrollo nacional.

Obedece, sin duda, a la tendencia a la institucionalización, a la hiperorganización y en gran medida a la estratificación que se manifiesta en todo el mundo en diversos grados. Traduce también el papel más importante que desempeñan cada día los poderes públicos y las instituciones en general en todos los países, en lo tocante a resolver los problemas socioeconómicos y facilitar el crecimiento y el desarrollo de la sociedad.

Comunicación interna: La comunicación interna está considerada como una herramienta de gestión y es un signo exterior de modernidad para aquellas empresas o instituciones que la aplican. Puede ser definida como: “El modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas. Persigue contar a sus públicos internos lo que la comunicación hace y lograr un clima de implicación e integración de las personas en sus respectivas empresas, incrementando la motivación y la productividad.

Comunicación externa: Pretende lograr el conocimiento (notoriedad), y la imagen positiva de la empresa o institución, entre los mediadores informativos y los líderes de opinión y, a través de ellos, en los ámbitos socios económicos de más influencia y en la sociedad en general. Para ello, se vale fundamentalmente de las bases teóricas y de los principios operativos del periodismo. La empresa se constituye en este sentido como fuente de información, por lo que algunos teóricos la han llamado “periodismo de fuentes”.

Diagnóstico de la comunicación: Es el paso previo para diseñar una estrategia de comunicación y consiste en un estudio que evidencia cuál es el conocimiento que tiene el público acerca del tema de interés. Este estudio se realiza con la finalidad de identificar las necesidades de información existentes en un grupo de población. Un diagnóstico de comunicación debe ser realizado por especialistas, quienes utilizan diversas técnicas como las entrevistas individuales o grupales, encuestas, sondeos u otros. Los diagnósticos son valiosos tanto en la etapa previa al diseño de la estrategia de comunicación, como después de su ejecución, para valorar las modificaciones generales en el conocimiento y la percepción. (Grande, 2003).

Unidad de comunicaciones: Es el área que se encarga de organizar, planificar, coordinar, asesorar y asistir en materia de prensa, las actividades públicas en las que participan titulares de la Institución y demás agentes auxiliares.

Estrategia de comunicación institucional: Es la herramienta que permite planificar en el tiempo de una forma organizada. La sistematización o metodología

empleada para este ejercicio de comunicación es variable y cambiante, cada organización puede crear su propia metodología y sistematizarla siempre y cuando le permita de una forma integral y coherente comunicar sus objetivos en un plazo determinado

Imagen institucional: Es el conjunto de significados por los que se llega a conocer un objeto, y a través del cual las personas lo describen, recuerdan y relacionan. Es el resultado de la interacción de creencias, ideas, sentimientos e impresiones que una persona tiene sobre un objeto.

Canales de comunicación institucional: Son los medios y recursos utilizados para establecer un intercambio de mensajes entre emisor y receptor. En la actualidad existen muchos medios y canales que son utilizados por las empresas para mantener una comunicación con sus colaboradores, entre los que destacan: reuniones, la intranet, emails, eventos sociales, chats internos, redes sociales corporativas, blog y/o revistas, buzón de sugerencias, comunicados, televisión corporativa, teléfono, entre otros.

Producción audiovisual: Consiste en la creación de un producto que se transmite en los medios de comunicación como la televisión, el cine y actualmente en las redes sociales

Comunicado de prensa: es una herramienta periodística que se utiliza para contactar con los medios de comunicación. Lo acostumbran a usar grandes empresas, corporaciones y organizaciones.

Información institucional: Son los datos o información relativa a las operaciones realizadas por una dependencia o entidad; su finalidad y principal función es servir de apoyo en los procesos de decisión y determinación de objetivos, ejecución, control y evaluación de resultados de los programas institucionales.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Carácter de la Metodología

La Metodología de la investigación puede definirse como los procedimientos utilizados por los investigadores para recolectar información de manera tal que registre evidencia que pueda ser verificable y contrastada. Para los objetivos de esta investigación será cuali-cuantitativo.

Hemos de señalar que un estudio no es un análisis impresionista, informal, basado en una mirada superficial a un escenario o a personas. Es una pieza de investigación sistemática conducida con procedimientos rigurosos, aunque no necesariamente estandarizados, donde todos los escenarios y personas son dignos de estudio.

En ese sentido, esta investigación, por su propósito, será aplicada práctica o empírica, puesto que con ella se busca la aplicación o utilización del conocimiento que se adquieren y, además, la investigación aplicada se encuentra estrechamente ligada a la básica sin embargo se combinó el método cualitativo con una técnica propia de la investigación cuantitativa: la encuesta.

Esto porque en la básica se usa el marco teórico, pero en la aplicada lo que interesa mayormente son las consecuencias prácticas, que en nuestro caso es elaborar un diagnóstico comunicacional.

Por su parte, la investigación cualitativa se refiere al uso de aquellos procedimientos de investigación que manejan como fuente de datos la palabra hablada o escrita y la conducta directamente observable, interpretando los datos obtenidos al redefinirlos mediante una descripción alternativa en códigos simbólicos.

Básicamente la investigación cualitativa, como un enfoque, es entonces, aquella que utiliza preferente o exclusivamente información de tipo cualitativo y cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados. La mayoría de estas investigaciones pone el acento en la utilización práctica de la investigación. Algunos ejemplos de investigaciones cualitativas son la investigación participativa,

la investigación - acción, investigación - acción participativa, investigación etnográfica, estudio de casos.

Más específicamente este trabajo de investigación será del tipo descriptiva, ya que se seleccionarán una serie de cuestiones valorándolas, midiendo cada una de ellas independientemente, y a partir de allí ofrecer la posibilidad de llevar a cabo algún nivel de predicción (aunque sea elemental) sobre el desarrollo y funcionamiento del objeto de estudio.

Por otra parte, la encuesta estructurada, se aplicó -para efectos de esta investigación- en la obtención de datos que permitan reflejar la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura sobre la necesidad que tiene la entidad de crear su propia unidad de comunicaciones, a fin de canalizar la información o posición de la facultad con respecto a problemáticas internas y externas.

3.2 Definición de la Técnica

Las técnicas son el conjunto de reglas operaciones o procedimientos específicos que guían la construcción y el manejo de los instrumentos de recolección y análisis de datos. La importancia de las técnicas es auxiliar al investigador en la aplicación de los métodos de la ciencia. (Soriano, 1989)

Las técnicas de investigación cualitativa permiten el conocimiento directo de las percepciones de las personas (en nuestro caso a través de entrevistas) respecto del problema a investigar, al mismo tiempo que posibilitan la exploración y la explicación profunda de conceptos que no pueden ser precisados a través de los métodos cuantitativos.

Estos últimos plantean algunos obstáculos para la especificación detallada de las dimensiones de los conceptos expresados a través de ellos, en contraste con los métodos cualitativos que permiten obtener una información más especializada de las opiniones, creencias, actitudes, etc., de los públicos que se estudian.

Debido al tipo de información especializada que las técnicas cualitativas permiten obtener, la utilización de éstas conduce a interpretaciones que contemplan dimensiones esencialmente cualitativas. Es decir, las conclusiones del problema que se investiga implican solamente su descripción y su explicación en "términos de comprensión y no de verdad", y presentan características de flexibilidad para adaptarse no sólo a las necesidades específicas del problema de investigación.

Por tal razón se decidió reforzar con la combinación de métodos que se complementan entre sí dando lugar a lo que Ramírez plantea como "la triangulación metodológica que interconecta métodos cualitativos con cuantitativos".

El espacio temporal de esta investigación será junio y julio del año dos mil veinte, en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador.

3.3 Definición de la Muestra o Corpus de Análisis

El corpus de análisis para esta investigación será la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador la cual se convertirá en la población total del objeto de estudio, para lo que se tomará una muestra.

Se han definido como muestra 5 actores principales como unidades de análisis para las entrevistas: (Decano: Ing. Edgar Armando Peña, Vicedecano: Ing. José María Sánchez, Planificador: Ing. Juan Flores Díaz, Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura: Ing. Francisco Alarcón así como al ex Rector: Mario Nieto Lovo quien también fungió como Decano de la Facultad).

Criterios de selección para las unidades de análisis

- Que haya fungido como autoridad de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura
- Haber tenido una experiencia con la generación de contenido dentro de la Facultad.
- Alguna participación en los procesos comunicativos en la Facultad.
- Que se haya desempeñado como director de algunas de las carreras de la Facultad.

- En el caso de los estudiantes se tomó como criterio de selección el liderazgo y la representación estudiantil.

Unidades de análisis

- ✓ Decano de facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Edgar Armando Peña (2019-2023)
- ✓ Vicedecano de facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. José María Sánchez (2019-2023)
- ✓ Planificador de facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Juan Flores Díaz (2015-2023)
- ✓ Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Francisco Alarcón (2007-2011)
- ✓ Docente de la facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Alberto Antonio Rosa Lue
- ✓ Docente de la facultad de Ingeniería y Arquitectura y Jefe del Departamento de Estructuras de Ingeniería Civil Ing. Manuel Gutiérrez
- ✓ Estudiante de la facultad de Ingeniería y Arquitectura y miembro de la Asociación de Estudiantes de Ingeniería y Arquitectura ASEIAS, Br. Gadiel Escobar
- ✓ Estudiante de la facultad de Ingeniería y Arquitectura y miembro de la Asociación de Estudiantes de Ingeniería y Arquitectura ASEIAS, Br. Diego Rivera.

Para la encuesta se tomó como tamaño de la muestra a 10 alumnos/as de cada una de las carreras que sirve la facultad y en total son 8 carreras haciendo un total de 80 estudiantes.

El tipo de muestreo utilizado es por cuotas, según las carreras que sirve la Facultad.

El Método de selección de los encuestados fue a través de los grupos de clases.

La técnica de recolección de datos, la encuesta en línea a través de la red social, Facebook, y se formularon 4 preguntas cerradas.

3.4 Justificación de la Muestra

Según Hernández Sampieri (2006) la muestra es, en esencia, “un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenece a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población. En este caso la muestra es no probabilística, porque no se rige por las reglas matemáticas de la probabilidad”.

Es por esto, que para esta investigación se ha definido tomar como muestra a nueve actores claves que han intervenido como autoridades, docentes y estudiantes de la Facultad a lo largo de estos últimos años, y que han estado involucrados en procesos administrativos y académicos de esta.

Para las entrevistas se han definido a las unidades de análisis anteriormente mencionadas debido a su jerarquía dentro de la Facultad y su relación con la información generada de primera mano principalmente en el ámbito administrativo, docente y estudiantil por lo que se consideran referentes para esta investigación.

Además, los denominados “actores claves” podrían abonar a esta investigación dando a conocer los recursos comunicacionales con los que dicha entidad cuenta y su situación actual, también explicar la relación de comunicación externa que ha tenido la Facultad con la Secretaría de Comunicaciones de la Universidad de El Salvador.

Para la encuesta se tomó en cuenta como muestra a 80 estudiantes, quienes representan a la población estudiantil dentro de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura

3.5 Técnica

Se refiere a la ejecución o utilización de los instrumentos de obtención de datos; práctica cuyos criterios orientadores deben ser coherentes con el método de investigación.

En ese sentido, Abarca, Alpizar Rojas y Sibaja señalan que “el método es el procedimiento o serie de pasos para ordenar la actividad científica, mientras las

técnicas son el conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación del método.” (2013, pag.5)

Por lo tanto, se considera importante destacar en esta investigación de carácter cuali-cualitativa los siguientes tipos de técnica: la entrevista estructurada y la entrevista semiestructurada

- A. Entrevista estructurada consiste en proporcionar cuestionarios estructurados, en los cuales las preguntas están predeterminadas tanto en su secuencia como en su formulación. Es decir, el entrevistador formula -en la mayoría de los casos- un número fijo de preguntas de forma estándar y en el mismo orden. Las respuestas también están prefijadas de antemano.
- B. Entrevista semiestructurada al igual que las anteriores las preguntas están definidas previamente -en un guion de entrevista- pero la secuencia, así como su formulación pueden variar en función de cada sujeto entrevistado.

Para esta investigación se hará uso de esta última, la entrevista semiestructura, “En el enfoque cualitativo, las entrevistas semiestructuradas son particularmente convenientes para la creación de situaciones de conversación que faciliten la expresión natural de percepciones y perspectivas por parte de las personas sujetos de investigación” (Solís, 2020).

Debido a la emergencia de salud en la que se encuentra el país y las limitantes que se tienen en cuanto a transporte y acercamiento social se consideran efectiva la aplicación de esta técnica, haciendo uso del recurso de internet.

Por medio de correo electrónico se le enviará con previa anticipación a cada entrevistado el cuestionario con la guía de preguntas para que ellos se tomen el tiempo necesario para leer y analizar cada respuesta, posteriormente se agendará una videoconferencia para fijar la entrevista y generar así una conversación que facilite la expresión natural de cada participante.

Como se menciona anteriormente esta investigación se hará con la combinación de métodos, haciendo uso de la encuesta estructurada “es la forma más comúnmente usada para realizar sondeos de opinión pública “(SCRIBANO,2002).

Se caracteriza por el uso de preguntas cerradas, que permitan una realización rápida que, a su vez, facilita al investigador la lectura de datos

CAPÍTULO IV

4. EXPOSICIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de datos de autoridades de la FIA

4.1.1 Exposición de datos.

Como afirmamos en nuestro marco teórico, la comunicación *institucional*, se refiere al sistema coordinador entre una institución y sus públicos que actúan para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y, a través de ello, contribuir al desarrollo de la institución como tal, así como al local o nacional, lo que se logra por medio de variadas acciones de Relaciones públicas y el uso de variadas técnicas...” (Grande ,2003).

El anterior concepto, clave en esta investigación, nos permitirá analizar si en la FIA existe ese sistema coordinador ente las autoridades con los docentes y estudiantes, así como con la comunidad universitaria en general y, por ello se necesita conocer cuáles son los medios tecnológicos o personales más utilizados para alcanzar tal fin.

En tal sentido, como parte de esta investigación, y de acuerdo a nuestro diseño metodológico, pasamos una guía de preguntas a las autoridades, docentes y estudiantes de la Facultad, para explorar cuál es la situación y desarrollo de la comunicación institucional.

CUESTIONARIO UNO

AUTORIDADES Y EX AUTORIDADES DE LA FACULTAD

Nota: Se enunciará la pregunta y posteriormente las respuestas de cada una de las 4 fuentes consultadas. Se enlistan en orden jerárquico en la categoría de autoridades y ex autoridades de la Facultad.

Pregunta 1: ¿Qué herramientas y medios utilizan para desarrollar la comunicación interna?

Decano de la Facultad, PhD. Edgar Peña (anexo 1): R/ *“Memorándum, mensajería instantánea, llamada por teléfono, reuniones informativas con el personal (reuniones virtuales debido al COVID).”*

Vice Decano de la Facultad, Ing. José María Sánchez (anexo 2): R/ *“Intranet, memorándum, mensajería instantánea, llamada por teléfono, revista institucional, reuniones informativas con el personal”.*

Planificador de la Facultad, Ing. Juan Flores Díaz (anexo 3): R/ *“Memorándum, mensajería instantánea, llamada por teléfono y reuniones informativas con el personal”.*

Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Francisco Alarcón (anexo 4): R/ *“Intranet, memorándum, mensajería instantánea, llamada por teléfono, revista institucional, tablón de anuncios, y reuniones informativas con el personal”.*

Pregunta 2: ¿Considera importante la comunicación institucional? ¿Por qué?

Decano de la Facultad, PhD. Edgar Peña (anexo 1): R/ *“Si, debe de existir comunicación fluida sobre las actividades que se realizan dentro y fuera de la facultad, para que todos los miembros de la comunidad universitaria estén enterados de las gestiones que se realizan para el buen desempeño de la institución o de las posibles afectaciones que puedan ocurrir.”*

Vicedecano de la Facultad, Ing. José María Sánchez (anexo 2): R/ *“En toda organización debe de comunicarse lo que se está haciendo en la institución, no comunicarse lleva a malos entendidos, lleva a tomar decisiones sin información la comunicación es importante en toda la organización debe de fluir, debe llegar hasta el nivel más bajo y subir al nivel ejecutivo para que pueda uno tomar decisiones en base a información y no a sus puestos”*.

Planificador de la Facultad, Ing. Juan Flores Díaz (anexo 3): R/ *“Sí, porque un sistema institucional de comunicación es prioritario, me voy a referir específicamente al caso de la Universidad, precisamente porque hay mucha comunicación informal, que es la que más prevalece. Siento que, al no haber un orden, la información no llega a donde tiene que llegar, y ahí es donde necesitamos que se implementen estrategias”*.

Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Francisco Alarcón (anexo 4): R/ *“La comunicación es importante porque de toda la programación para x tiempo, hay que comunicar uno a las personas que está colaborando con la gestión, directores, jefaturas toda la parte administrativas debe comunicársele porque si no estarían si rumbo entonces las comunicaciones si es importante”*.

Pregunta 3: ¿Qué medio utiliza para informarse de las diferentes actividades que llevan a cabo las Facultades que conforman la Universidad de El Salvador?

Decano de la Facultad, PhD. Edgar Peña (anexo 1): R/ *“Me informo mediante boletines o revistas que algunas facultades envían, y por redes sociales”*.

Vicedecano de la Facultad, Ing. José María Sánchez (anexo 2): R/ *“Hay distintos medios por ejemplo a veces nos vienen por escrito, memorándum diciendo que hay actividades a veces nos viene por correo yo peculiarmente lo que hago todas las mañanas es revisar la página de la universidad de El Salvador.*

Para ver lo que ha pasado me doy cuenta de comunicado de actividades de congresos últimamente con esto de la pandemia si estamos teniendo más comunicaciones por correo electrónico que me llegan todas las actividades, pero siempre veo en las mañanas que es lo que hay a nivel también telefónico.

Cuando necesito mayor información me comunico con el vicedecano, considero que estoy muy enterado un 90%, también los miércoles nos reunimos los vicedecanos y allí comparten información el señor vicerrector académico nos informa todo lo que se planea hacer allí socializamos, discutimos”.

Planificador de la Facultad, Ing. Juan Flores Díaz (anexo 3): R/ *“Mediante comunicados que envían al Decanato, o publicaciones que envían como la revista “El Universitario”, o utilizo la página web”.*

Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Francisco Alarcón (anexo 4): R/ *“La página oficial de la institución donde están colgadas todas las facultades y todas las unidades, la secretaria de comunicación que están haciendo ver todos los avances las publicaciones, básicamente las paginas institucionales y por supuesto toda la comunicación por mensajería toda la oficial que entra o que sale de la facultad a través de la secretaria de la facultad, través de las diferentes instancias direcciones de escuela, jefaturas, de laboratorio de centros de investigación, básicamente esas”.*

Pregunta 4: ¿Cómo hacen para dar a conocer los proyectos que realizan? ¿En qué medio lo hacen?

Decano de la Facultad, PhD. Edgar Peña (anexo 1): R/ *“Al no existir un medio de difusión escrito en la FIA, se hace uso de las redes sociales. Sin embargo, no todas las escuelas las utilizan”.*

Vice Decano de la Facultad, Ing. José María Sánchez (anexo 2): R/ *“Nosotros estamos urgido de la revista en la facultad y cada escuela hacen proyectos en la facultad y no tienen esa comunicación hoy por hoy estamos intentando con todo el equipo técnico particularmente mi persona esto informando lo que está pasando de hecho el primer punto de agenda es el informe es algo inconcebible que físicamente no es tan grande no sepamos lo que está haciendo civil y mecánica, y sucede inclusive que hay proyectos que se quedan en una escuela, y están diseñados para ser multidisciplinarios, pero no sucede porque no tenemos medios para ponerlos a todos de acuerdo y hacerlo de manera informal no funciona”*

Planificador de la Facultad, Ing. Juan Flores Díaz (anexo 3): R/ *“Generalmente, cada Escuela hace su propia invitación hacia las otras Escuelas, se puede decir que esa es la forma que se tiene de dar a conocer el proyecto, y de los proyectos más relevantes se encarga planificación, por llevar un control administrativo. Para darlos a conocer y comunicarse es por la vía interna, muy pocas veces de manera externa, en el sentido que hay interés de promover ciertos proyectos, por eso nos vemos en la necesidad de invitar a la Secretaría de Comunicaciones central u otros medios para que se den a conocer”.*

Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Francisco Alarcón (anexo 4): R/ *“Se hace un plan de desarrollo institucional anual de facultad esa es para la gestión siempre se ha programado una propuesta más allá de la gestión con la idea que siempre hay proyectos que se inicia con una gestión y no se puede terminar por la extensión del programa.*

La forma de comunicación es a través de los planes de desarrollo, el plan anual de trabajo, el plan operativo, la memoria de labores, y la comunicación que siempre existe cotidiana en la ejecución de todas las actividades hacia las unidades.

Con los estudiantes se hace a través de la página de la institución, la administración académica tiene una página sobre los procesos de los estudiantes,

también la asociación general que es la ASEIAS y las diferentes asociaciones de las escuelas siempre se comunica con ellos, hay publicaciones específicas para ellos hay a través de las paginas también y hay una comunicación oficial”.

Pregunta número 5: ¿Qué medios y cuál ha sido la estrategia de comunicación que han tenido las autoridades y el personal docente y administrativo con los estudiantes y el público en general?

Decano de la Facultad, PhD. Edgar Peña (anexo 1): R/ *“Oficialmente hay un sitio web de la FIA, en el cual se publican avisos oficiales (www.fia.ues.edu.sv). De igual forma el sitio web da una descripción de las carreras, pero no es común que los directores usen ese medio para dar a conocer la información. Una vez publicado algo en el sitio web, la información es compartida en redes sociales para lograr un mayor alcance. En algunas ocasiones, debido a la urgencia de la situación, se han hecho publicaciones específicas en redes sociales”.*

Vicedecano de la Facultad, Ing. José María Sánchez (anexo 2): R/ *“Se intenta estar conectado por la página oficial de la Facultad y correo electrónico, también se hace uso del memorándum y el teléfono se hizo el intento con la revista, pero estamos trabajando en eso”.*

Planificador de la Facultad, Ing. Juan Flores Díaz (anexo 3): R/ *“Mediante el uso de las páginas de las Escuelas, que principalmente son las que se ocupan para informar al público, también por las redes sociales, ahí se les cuelga la información y cada quien revisa lo que le corresponde”.*

Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Francisco Alarcón (anexo 4): R/ *“Con los estudiantes las paginas institucionales oficiales de las asociaciones, cada escuela tiene una página web donde comunica todas sus actividades hacia los estudiantes y de los estudiantes hacia la escuela, también la*

página que maneja la asociación de estudiantes, las asociaciones se le comunica y ellos la comunican en su página ya sea en Facebook no sé si usarán Instagram u otras, pero también la comunicación a través de mensajería instantánea.

La comunicación es bastante fluida y allí se les da a conocer de los proyectos la oportunidad de pasantías, a través de la comunicación oficial, a través de tableros de publicaciones, por ejemplo, para auxiliares de cátedra siempre se hacen una publicación en todas las escuelas en la biblioteca en el tablero del edificio administrativo en la entrada, etc.

En cada lugar se hace la publicación para que los estudiantes conozcan proyectos oportunidades, horario, inscripciones, etc. Entonces los estudiantes tienen una buena posibilidad de conocer las oportunidades, se buscan los lugares de mayor afluencia, por ejemplo, en la entrada del edificio de la biblioteca allí hay una influencia de estudiantes bastante grandes”.

Pregunta número 6: ¿Qué aspectos considera que la Facultad de Ingeniería y Arquitectura debe resaltar ante la comunidad universitaria y el público en general?

Decano de la Facultad, PhD. Edgar Peña (anexo 1): R/ “Lo primordial es que nuestros proyectos hablan mucho de la vinculación de la FIA con los distintos sectores productivos del país. De igual forma deben de promoverse los trabajos de graduación sobresalientes de cada una de las escuelas, ya que proyectan muy bien el tipo de profesionales que estamos graduando y las habilidades para proponer soluciones a los problemas de país en la ingeniería y la arquitectura”.

Vicedecano de la Facultad, Ing. José María Sánchez (anexo 2): R/ “Dentro de las grandes líneas del trabajo de la Universidad es la docencia de Investigación y de la proyección social hay mucho que informar tanto interno como externo en esta Facultad se hacen proyectos que benefician una gran cantidad de personas, es servicio social hay infinidad de proyectos que favorecen a la gran población.

Sistema informáticos ha desarrollado unos 20 o 30 sistemas informáticos para el gobierno que ha favorecido a la gran mayoría de este país y no se sabe proyectos en salud, en educación es lo que más se ha hecho, en el ministerio de economía, en la corte suprema de justicia usted no sabe imaginara cuantos proyectos hemos hecho que nadie se da cuenta, hicimos uno que vino el viceministro de salud y se quedó sorprendido de lo que hacen nuestros muchachos pero hasta allí quedo, nunca se dice que los estudiantes hacen ese trabajo, no lo reconocen”.

Planificador de la Facultad, Ing. Juan Flores Díaz (anexo 3): R/ *“Hay muchos productos técnicos, de función social y proyectos académicos que se pueden dar a conocer, porque se tiene mucho trabajo en la Facultad, pero la gente desconoce, principalmente el público externo desconoce la incidencia que tienen la ingeniería y la arquitectura dentro de la sociedad, y ahí hay un buen campo para poder desarrollarlo, a manera que el público lo pueda asimilar”.*

Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Francisco Alarcón (anexo 4): R/ *“El problema de la facultad tiene muy poco personal y muy pocas plazas, no hay personal dedicado a comunicaciones. Hace años hicimos una revista técnica solo de dos volúmenes, pero es bastante complicado publicar investigación científica, por la especificaciones técnicas y requerimientos.*

Entendemos el trabajo que implica, pero se han perdido y se siguen perdiendo actividades que vale la pena dar a conocer, y por eso considero que la facultad debe de transmitir de alguna manera todo el quehacer y todos los proyectos que se realizan de una manera más ordenada y sintetizada”.

Pregunta 7: Al conocer de cerca el trabajo de la Facultad, ¿Qué sugerencias aportaría para el abordaje de temas y el correcto funcionamiento de una unidad de comunicaciones?

Decano de la Facultad, PhD. Edgar Peña (anexo 1): R/ *“Actualmente están trabajando entre otras cosas en fortalecer la unidad de investigaciones y la unidad de planificación. La primera se encargará de conformar comités técnicos de revisión de documentación para publicar artículos técnicos en una revista de Ingeniería y Arquitectura.*

La unidad de planificación administrará la unidad de comunicaciones que será la encargada de documentar el quehacer de la facultad, y coordinará junto a la DTI-FIA (Dirección de Tecnologías de la Información-FIA) la publicación en la página web de la Facultad. A través de la unidad de planificación se discutirá la pertinencia de publicar o no información en redes sociales, el envío de correos a cuentas institucionales u otras formas de dar a conocer el quehacer de la FIA”.

Vicedecano de la Facultad, Ing. José María Sánchez (anexo 2): R/ *“No soy experto en comunicaciones pero la verdad es que una unidad de comunicaciones dentro de la Facultad debería de informar a la comunidad todo el que hacer de la facultad no solo internamente sino externamente con una revista técnica, con un periódico, un boletín, actividades muy propias de ellas presenciales pueden ser para dar a conocer los proyectos de mayor envergadura impacto, que lo inviten a uno y a la gente que ha desarrollado para que le expliquen, que sean capaz de comunicar de parte de esta Unidad, que podamos ser visto a nivel mundial porque tenemos la capacidad de hacer eso”.*

Planificador de la Facultad, Ing. Juan Flores Díaz (anexo 3): R/ *“Tener un consenso con todas las Unidades de todas las Escuelas, ya que cada una tiene su propio funcionamiento y particularidades. Considero que eso daría la pauta para que se vayan orientando los temas a abordar. En lo que respecta al buen funcionamiento, siento que deben trazarse objetivos y metas a cumplir, mediante la elaboración de un plan y de la capacitación del personal de la Unidad en jerga técnica”.*

Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Francisco Alarcón (anexo 4): R/ *“Una Unidad permanente que tenga una estructura optima con lo que*

se busca una Unidad de comunicaciones, porque muchos buscan que sea una instancia de propaganda sino que la gente conozca lo que se está haciendo la institución que proyecciones tiene que beneficios presenta para los interesado, qué posibilidades hay para mejorar la interacción, como mejorar la vida, como mejorar mi desempeño de trabajo, académico, como participar en grupos de trabajo, como ir capacitándome en mis prácticas laborales.

Hay varias cosas que una Unidad debe de tener de forma permanente, una persona que busque y da a conocer en las tres áreas medulares que tiene toda institución docencia, investigación y proyección social, todo es académico, la unidad de debería de estar instalada de tal forma que les permita a todos dar a conocer lo que hace completo sus responsabilidades dando oportunidades de participar y permitiendo, que dé a conocer a la institución.

Dar a conocer trabajos de grados que ayudan a la población en general, las relaciones con instituciones, con municipios, con ONG, con el gobierno, para eso necesitamos alguien dinámico que busque meterse al redil de las comunicaciones”.

Pregunta 8: ¿Ha tenido alguna experiencia donde la Secretaría de Comunicaciones central u otro medio haya dado cobertura a una actividad donde usted haya sido partícipe y cuáles considera que son los beneficios que tiene la difusión de este tipo de actividades? ¿Considera que tienen mayor alcance y pueden llegar a otros públicos?

Decano de la Facultad, PhD. Edgar Peña (anexo 1): R/ “Hemos tenido cobertura de la Secretaría de Comunicaciones y de medios externos, y es bueno desde el punto de vista que podemos llegar a mayor audiencia. Sin embargo, hemos tenido problemas debido a que la información resultante en las publicaciones difiere de lo que se quiere dar a conocer. Es por eso que necesitamos refinar el proceso interno de comunicación para que la información no sea vista nada más como una moda y se conozcan los insumos técnicos que se desarrollan”.

Vicedecano de la Facultad, Ing. José María Sánchez (anexo 2): R/ *“Si, he participado pocas veces ha sido esporádico, está bastante activa la radio y una fan page, no mucha cobertura donde yo he estado “no tenemos una buena relación” en estos dos años la Unida de multimedios por suerte esta acá el compañero que lo dirige es de acá, entonces ellos han hecho algunas coberturas muy venas de algunos eventos que se desarrollas, pero a nivel central como que ellos quieren cubrir tiene su objetivo claro con la vicerrectora y rectoría un poco más bajo”.*

Planificador de la Facultad, Ing. Juan Flores Díaz (anexo 3): R/ *“Sí, he participado en actividades donde la Secretaría de Comunicaciones ha dado cobertura, que generalmente son los eventos muy grandes o de mucha relevancia a nivel de universidad, por tratarse de cuestiones que implican la participación de Agencias de Cooperación, Instituciones del Estado o de empresas de renombre”.*

Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Francisco Alarcón (anexo 4): R/ *“Sí, pero la secretaria hace publicaciones más generales no se enfoca mucho en los detalles de la facultad y pues ellos como comunicación central tienen más alcance al público general y tiene mayor alcance, es muy diferente a la unidad que estaría enfocada solo en el quehacer informativo de Ingeniería”.*

Pregunta 9: ¿Considera que la pandemia de COVID-19 dejó marcada la necesidad de establecer estrategias efectivas de comunicación?, ¿Qué papel considera que la comunicación institucional de la Universidad de El Salvador tendrá un papel más activo en la nueva normalidad?

Decano de la Facultad, PhD. Edgar Peña (anexo 1): R/ *“La pandemia mostró que, aunque poseemos recursos tecnológicos, no hemos sido capaces de usarlos óptimamente o de la manera adecuada, y hemos validado prácticas no oficiales como estrategia de comunicación, lo cual ha representado un grave problema.*

El uso de redes sociales fomenta la informalidad debido a la libertad de publicación de respuesta, lo cual permite la falta de credibilidad en la información. Se ha descuidado la estrategia de difusión de información oficial, y ésta debe de recuperarse para que los comunicados sean publicados en medios oficiales y gocen de la difusión respectiva entre los interesados.

Internamente hemos descubierto que algunos docentes no estaban utilizando sus correos institucionales, en el mejor de los casos, solamente estaban siendo utilizados para la introducción de notas, y en la mayoría de esos casos, se tuvo que realizar el proceso de recuperación de contraseñas para que pudieran ingresar.

De igual forma, los estudiantes pierden sus contraseñas y se ha tenido que designar a personal para que esté brindando apoyo y reactivar las cuentas que han estado inactivas. Las aulas virtuales de Moodle se consideran el medio académico oficial para informar a los estudiantes sobre actividades de las asignaturas.

Aunque no se ha logrado en un 100%, se ha reducido fuertemente la informalidad de informar sobre actividades académicas en redes sociales. Los estudiantes pueden después compartir la información en redes sociales, pero en nuestra estrategia, ya deja de tener validez una vez que se publica de esa forma, salvo que sea una publicación de ASEIAS o alguna de las asociaciones de cada Escuela”.

Vicedecano de la Facultad, Ing. José María Sánchez (anexo 2): R/ “Pues la verdad que sí, la pandemia ha dejado al descubierto la falta de una buena comunicación efectiva en nuestro entorno, esto viene a quedarse esto viene para establecerse, este tipo de pandemias ha cambiado a través de la historia el rumbo de nuestras vidas.

Gente no cree en estas cosas de la comunicación se ha sumado y ha visto que si es necesario y que nos va a dejar marcado de aquí en adelante va ser una

dinámica distinta del comunicar por los distintos medios estar enterado de desde lo más básico que son las noticias hasta lo más alto como son las Nuevas Tecnologías tanto académicas como científicas”.

Planificador de la Facultad, Ing. Juan Flores Díaz (anexo 3): R/ *“Definitivamente ha dejado marcada la necesidad de comunicación efectiva, porque en estos tiempos donde todo es digital, surge la necesidad de establecer comunicación clara, pero he observado que muchas personas, tanto docentes como estudiantes, andan preguntando sobre procesos, o a quién acudir y cuestiones así. En este proceso de la nueva normalidad será imprescindible establecer estrategias, no solo en comunicación, sino en procesos académicos, porque hay que adaptarse a las nuevas tecnologías”.*

Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Francisco Alarcón (anexo 4): R/ *“Si, la pandemia vino a cambiar todo, en la facultad se venía trabajando desde hace 20 años en el aula virtual, como una herramienta a lo presencial, se inició con informática, luego se compartió con otras escuelas, eléctrica, en química fue donde empezaron a usarla como una herramienta de comunicación con sus estudiantes, allí se colgaban tareas, documentos, separatas, guías de investigación*

Así empezó, no como hoy se está haciendo, pero si ayudaba, y lo otro se hizo la propuesta de la universidad en línea hace 8 años, entramos con industriales e informáticas a impartirlas en líneas, hay unas cosas presenciales pero la mayoría es en línea, se hace para verificar que sean los estudiantes que dicen ser.

A Ingeniería la pandemia le afecto menos, cambio no solo la forma de impartir clases y todas sus actividades en sus planes de estudios y carreras sino todo, comunicación, planes, responsabilidades, programaciones y restricciones, si vino a marcar una nueva normalidad ojalá que algún tiempo podamos volver a la normalidad, y entonces la comunicación en la pandemia, procesos y forma de

comunicar se vuelve más importante, mucho más efectiva más fluida y estar disponible para todos”.

Pregunta 10: ¿Considera necesaria la creación de una Unidad de comunicaciones dentro de la Facultad?, ¿Por qué?

Decano de la Facultad, PhD. Edgar Peña (anexo 1): R/ *“Si, considero necesaria la exista una unidad que documente todas las actividades académicas, investigativas y de proyección social de nuestra facultad, y mantener comunicados a todos los miembros de la comunidad universitaria sobre nuestras actividades.*

De igual forma, los insumos que se originen en la Unidad de Comunicaciones servirán como una ventana para alcanzar una mayor presencia en el país, lo cual funcionaría para buscar mayor vinculación con los sectores productivos del país.

La información académica permitirá de igual forma establecer alianzas con otras universidades. La estrategia para mantener informada a la comunidad universitaria de la FIA está siendo discutida para integrar todos los procesos, y evaluar así la pertinencia de publicar o no información en las distintas opciones de comunicación”.

Vice Decano de la Facultad, Ing. José María Sánchez (anexo 2): R/ *“Si, considero que es importante y porque hace falta es necesario esa comunicación para que la facultad tenga su puesto que merece por lo que se hace por que los compañeros en eventos que he participado incluso la jefe de unidad de servicio social ha participado se queda sorprendido dice todo eso hacen en Ingeniería ,es importantísima esa Unidad debe estar funcionando, se le debe dar todo el apoyo necesario para que funciones que esta facultad sea vista a través de esos medios que se refleje la labor que estamos haciendo”.*

Planificador de la Facultad, Ing. Juan Flores Díaz (anexo 3): R/ *“Si, ya se tiene claridad que se tiene que formar y que tiene que ser dependencia de la Unidad de*

Planificación, porque francamente tenemos mucha actividad académica y administrativa, y carecemos de un equipo que pueda ordenar y sistematizar la información, porque quizás es algo muy propio de las áreas de la ingeniería el saber lo que se hace, pero quedárselo, no socializarlo, y eso es lo que no permite que la Facultad se proyecte”.

Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Ing. Francisco Alarcón (anexo 4): R/ *“Sí, pero para la facultad se le hace difícil contratar permanente solo puede contratar eventual y se pierde el esfuerzo pues si termina de estudiar o se va por un mejor trabajo, pero si es importante tener una Unidad específica para dar a conocer lo que va avanzando la facultad y orientar a la gente como escribir y como escribir porque no todo es importante, debe de capacitarse por cuestiones técnicas. En vez de hacer la crítica por redes mejor ver de qué forma se mejora. Una vez teniendo todo el panorama puede iniciar con lo más sencillo y práctico.*

La idea es que la gente conozca lo que se está haciendo la institución que proyecciones tiene que beneficios presenta para los interesados, qué posibilidades hay para mejorar la interacción, como mejorar la vida, como mejorar mi desempeño de trabajo, académico, como participar en grupos de trabajo, como ir capacitándome en mis prácticas laborales. Se hizo una propuesta hace años, pero no se completó”.

CUESTIONARIO DOS

DOCENTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

Nota: Se enunciará la pregunta y posteriormente las respuestas de cada una de las 2 fuentes consultadas, en este caso el anexo 1 será el ingeniero Alberto Antonio Rosa Lue, de la Escuela de Ingeniería Mecánica, y el anexo 2 será el ingeniero Manuel de Jesús Gutiérrez, docente de la Escuela de Ingeniería Civil.

Pregunta 1: ¿Qué tan enterado considera que está del quehacer de las diferentes Escuelas que componen la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?

Ingeniero Alberto Rosa (anexo 1): R/ *“En lo personal he trabajado impartiendo clases para tres escuelas diferentes dentro de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, por lo antes mencionado, considero que conozco un 70 % de que hacer de 2 de ellas y en la que me desempeño como profesor de planta conozco el 90%”.*

Ingeniero Manuel Gutiérrez (anexo 2): R/ *“Desconozco casi en su totalidad las actividades que desarrollan en cada una de las Escuelas. Por comentarios informales de colegas de otras escuelas he conocido de alguna actividad”.*

Pregunta 2: ¿Alguna vez ha enfrentado a una situación en la que usted desconozca sobre alguna actividad de la cual le hubiera gustado participar, pero por desconocimiento no lo hizo?

Ingeniero Alberto Rosa (anexo 1): R/ *“Una vez me sucedió, pero la verdad si pude participar, pero con mucho temor de la nueva experiencia que viviría; por lo repentino de la situación.*

Ingeniero Manuel Gutiérrez (anexo 2): R/ *“Si, de algunos eventos de carácter interdisciplinario y en los cuales hay interés por la experticia particular y de mi personal”.*

Pregunta 3: En su experiencia particular, ¿A través de qué medio se informa sobre las actividades que realiza la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?

Ingeniero Alberto Rosa (anexo 1): R/ *“En esto días de pandemia, ha resultado muy útil las redes sociales como Facebook, incluso Instagram ha sido de mucho ayuda, ya que la facultad tiene páginas en esas plataformas, la información nos llega más rápido por esos medios que por el mismo correo institucional.”.*

Ingeniero Manuel Gutiérrez (anexo 2): R/ *“Por vía de Memorándums, y por medio de notificaciones verbales a nivel de personal”.*

Pregunta 4: En el contexto de la pandemia, ¿Siente que habría beneficiado mucho, poco, o muy poco, tener una unidad de comunicaciones en la Facultad?

Ingeniero Alberto Rosa (anexo 1): R/ *“Realmente habría sido de gran ayuda tener una unidad a la cual acudir en situaciones de emergencia, por ejemplo, nosotros como docentes no teníamos ninguna noticia de si podríamos ingresar al campus al menos para sacar nuestro material didáctico que quedo ahí guardado y que nos sirve para preparar clases, además muchos necesitábamos plantear las dificultades y limitaciones que teníamos en cuanto a equipos a utilizar y no había canales de comunicación confiables para hacerlo.*

Por otro lado, se nos dificultaba hacer llegar información a los estudiantes como claves de matriculación a aulas virtuales por mencionar otro ejemplo. Considero que es muy necesario tener una unidad de comunicación para aliviar todas las dificultades que conlleva una pandemia u otros problemas a futuro.

Ingeniero Manuel Gutiérrez (anexo 2): R/ *“En definitiva, mucho, bajo el supuesto que esto permitiría una fluidez en la información, traslado de medidas de cualquier índole, desde laborales, administrativas, hasta sanitarias en este caso”.*

Pregunta 5: ¿Cómo evalúa la comunicación entre el sector docente/administrativo, los estudiantes y la comunidad universitaria en general, en el contexto de la pandemia por coronavirus?

Ingeniero Alberto Rosa (anexo 1): R/ *“Si le asignamos valores numéricos, podría decir que un 50% o menos, ya que incluso con los administrativos hemos tenido poca o ninguna comunicación, en mi caso que asesoro algunas tesis, no*

teníamos información concreta de cómo se modificarían los procesos administrativos que nos permitieran continuar con el desarrollo de estas tesis y como solventar las limitantes de comunicación con los estudiantes, poco a poco ha ido mejorando ahora en el ciclo 2 esto de la constante comunicación pero aún falta mucho”.

Ingeniero Manuel Gutiérrez (anexo 2): R/ *“Con incerteza, imprecisa, talvez no muy fluida. Comunicados oficiales talvez no llegan de forma directa y adecuada a todos los sectores”.*

Pregunta 6: ¿Considera necesaria la creación de una Unidad de Comunicaciones en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?

Ingeniero Alberto Rosa (anexo 1): R/ *“Por todo lo que antes he expuesto en preguntas anterior y sé que hay aún más situaciones, considero que, si es de total necesidad tener un canal de comunicación confiable al cual acudir toda la comunidad de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, ya que debemos recordar que las redes sociales no son de todo confiables porque cualquier podría postear algo que no sea verdad”.*

Ingeniero Manuel Gutiérrez (anexo 2): R/ *“Totalmente. Esto permitiría trasladar los resultados necesarios y útiles a nuestra sociedad, productos del quehacer de nuestra facultad y lograr el impacto deseado”.*

CUESTIONARIO TRES

ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

Nota: Se enunciará la pregunta y posteriormente las respuestas de cada una de las 2 fuentes consultadas, en este caso el anexo 1 será el Br. Diego Rivera,

estudiante de Ingeniería química, y el anexo 2 será el Br. Gaddiel Escobar, estudiante de Ingeniería Civil.

Pregunta 1: ¿Qué tan enterado considera que está del quehacer de las diferentes Escuelas que componen la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?

Br. Diego Rivera (anexo 1): R/ *“Creo que primero hay que definir qué tipo de quehaceres, hay que clasificarlos porque hay escuelas que si toman la vanguardia hay otras que es totalmente desconocido su trabajo una de las que mejor trata este punto sería Ingeniería Industrial es la que mejor aboradas todo sus proyectos, de allí ¿pues la escuela de Civil, la Escuela de Química, la Escuela de Sistemas, mantienen un papel más reservados sobre lo que hacen parte de esto es por el involucramiento que tienen ellos con los estudiantes más que todas en los diferentes segmentos de todo el año académico.*

Por ejemplo, Ingeniería Industrial participa en la bienvenida a los nuevos estudiantes cada año, y cuando participan en eso instan a seguir la página de industrial luego allí empieza a tratar puntos fuera del pensum, que son de diseño de impresión 3D entonces si podríamos decir que depende de cada escuela.

De las que no tengo noticias, serían de Mecánica, Eléctrica, Arquitectura, y Química y alimentos, y hay trabajos de investigación bastante interesantes, pero no hay divulgación ni formas de cómo darse a conocer.

Br. Gaddiel Escobar (anexo 2): R/ *“Desde el cargo que desempeñé como presidente de ASEIAS, estaba enterado de varias actividades que desarrollaba cada una de las escuelas por el contacto directo con los respectivos directores, docentes, compañeros y autoridades de la facultad. Por ejemplo: jornadas técnicas, congresos, refuerzos académicos, foros, talleres, capacitaciones, actualizaciones de pensum, gestiones de proyectos, entre otros. Ahora siempre me mantengo informado, pero en menor medida”.*

Pregunta 2: ¿Alguna vez ha enfrentado a una situación en la que usted desconozca sobre alguna actividad de la cual le hubiera gustado participar, pero por desconocimiento no lo hizo?

Br. Diego Rivera (anexo 1): R/ *“Muchas veces quizás no podría contarlas, lo pase antes de estar asociado y haciendo de la asociación muchas personas se avocaba más a nosotros como estudiantes para hablar sobre estas cuestiones de tareas del término tiene que ser de oficio son como esos congresos exprés que parecen estará disponible desde siempre pero solo te das cuenta cuando ya acabaron.*

Considero que si usaran los medios cómo tienen que ser las personas tuvieran mayor acceso, como en la escuela de ingeniería industrial, por ejemplo, ellos ofertan cursos con cupo limitado pero al ofertarlos al público esté la gente siempre tiende a estar bastante pendiente de la página porque aunque el curso lo repitan tres en el año ya hay una oportunidad de participar ahora no todas las escuelas hacen eso, y al menos en el caso de química hay oportunidades que se desaprovechan por no saber.

Una de las cuestiones quizás del año pasado pero bastante interesante fue el diplomado de geotermia para América, yo tuve la oportunidad de participar pero esa experiencia me la compartió un compañero de que un ex compañero del diplomado que a él le mandaron el correo para qué él la compartida con sus compañeros que si alguno estaba interesado, y otros estudiantes lo hacen por medio de la Asociación de estudiantes (ASEIAS), y al final sin son cosas que se dan pero los estudiantes no se enteran”

Br. Gaddiel Escobar (anexo 2): R/ *“Sí, no pude participar en un diplomado que impartió la escuela, porque me informaron cuando estaba en desarrollo”.*

Pregunta 3: En su experiencia particular, ¿A través de qué medio se informa sobre las actividades que realiza la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?

Br. Diego Rivera (anexo 1): R/ *“En primer lugar sería por Facebook, en la página de Ingeniería y Arquitectura y después por las páginas de las asociaciones, así se entera uno de las informaciones, pero sigo creyendo que según la persona y según el momento de la carrera en que se encuentre, pues en los primeros años de la carrera generalmente uno no se informa del quehacer de la Facultad.*

Las páginas siempre han estado hechas, pero no tienen una estrategia, quizá los primeros tres años no sabía que la FIA tenía una página, incluso creo que en ese momento era un perfil personal, pero el año pasado que se empezó a poner bastante del contenido de las acciones realizadas, y se dio más cobertura con la semana del estudiante el año pasado, se le vio más actividad y la fan page empezó a crecer, entonces considero que en mi experiencia personal, y la de mucha gente que conozco, es que nos enteramos por las redes sociales”.

Br. Gaddiel Escobar (anexo 2): R/ *“A través de la Fan Page de la red social Facebook y desde la página web”.*

Pregunta 4: En el contexto de la pandemia, ¿Siente que habría beneficiado mucho, poco, o muy poco, tener una unidad de comunicaciones en la Facultad?

Br. Diego Rivera (anexo 1): R/ *“Mucho, definitivamente, pues varios compañeros se acercaban a mí para saber algunas respuestas como por dudas del ciclo, y como prueba tengo las conversaciones, muchas de ellas solo las redirigía a las instancias correspondientes, les facilitaba un número de teléfono o un correo,*

pues generalmente son dudas en trámites administrativos, pero una unidad de Comunicaciones habría beneficiado de sobremanera en esta situación”.

Br. Gaddiel Escobar (anexo 2): R/ *“Habría beneficiado mucho porque al existir una unidad de comunicaciones la información de toda la facultad estaría siendo trabajada por un equipo especializado, lo que traería más facilidades para la comunicación entre estudiantes, docentes y personal administrativo”.*

Pregunta 5: ¿Cómo evalúa la comunicación entre el sector docente/administrativo, los estudiantes y la comunidad universitaria en general, en el contexto de la pandemia por coronavirus?

Br. Diego Rivera (anexo 1): R/ *“Un poco deficiente, porque los estudiantes tenemos que buscar maneras de informarnos sobre lo que sucede, pero todo de forma oral o a manera de rumor, cuando son cuestiones en qué deberían de facilitarse de manera oficial por las autoridades y el personal administrativo.*

Br. Gaddiel Escobar (anexo 2): R/ *“Bastante bien, se han hecho los esfuerzos en mejorar las deficiencias que no permiten una comunicación fluida y que afecta a la mayoría de compañeros al no recibir una adecuada información tanto de las clases como de los procesos académicos-administrativos”*

Pregunta 6: ¿Considera necesaria la creación de una Unidad de Comunicaciones en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?

Br. Diego Rivera (anexo 1): R/ *“Si, efectivamente. Primero porque hay demasiadas oportunidades que son desaprovechadas por no poderlas comunicar, muchos cursos se pierden hay muchos servicios sociales u oportunidades de trabajo o becas que la Universidad ha perdido en terreno grandísimo porque desconocemos, o porque tres días antes de oferta un docente dice: “Fíjese que hay*

una plaza en lugar en tal lugar”, pero ya no da tiempo de hacer trámites, y eso imposibilita el desarrollo de la Facultad, porque hace falta comunicación”.

Br. Gaddiel Escobar (anexo 2): R/ *“Sí, es muy necesario que exista un equipo dedicado únicamente a las comunicaciones. Vendría a ser una parte fundamental en el desarrollo de la FIA para promover proyectos que tienen poca participación por la falta de promoción y motivación, para ordenar la información en general de todas las escuelas, para dar a conocer cualquier actividad estudiantil, docente o administrativa, entre otros beneficios”.*

4.1.2 Análisis de las respuestas del cuestionario

Análisis de las respuestas del cuestionario 1: Autoridades y ex autoridades de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura.

Las autoridades de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, coinciden en el uso de las herramientas y medios utilizados para informarse de las actividades que realizan las diferentes Facultades que conforman la Universidad de El Salvador, son los canales de comunicación formales, como las páginas web institucionales, o la correspondencia oficial como los memorándum, y los medios informales que han establecido, en los que se hace uso de las nuevas tecnologías de *comunicación*, como redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea.

Según se pudo constatar en las respuestas, las autoridades y ex autoridades de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura tienen una concepción muy similar respecto a la *Comunicación Institucional*, la consideran necesaria e imprescindible para el correcto funcionamiento de una institución de cualquier índole, pues permite sistematizar la *información institucional* y llegar a diferentes públicos, entre otros beneficios.

En su mayoría, las autoridades de la FIA se informan por las páginas web oficiales de la Universidad o de cada Facultad, por redes sociales y publicaciones

oficiales realizadas por la Universidad de El Salvador, que van desde comunicados oficiales, boletines, circulares, y memorándum hasta revistas publicadas periódicamente como “El Universitario”, donde la Secretaría de Comunicaciones central se encarga de condensar lo más importante del acontecer dentro del campus. Cabe destacar que, por la naturaleza de sus cargos, tienen acceso a información de primera mano y están al tanto de las decisiones que se toman desde Rectoría.

Al preguntarles por la forma en que dan a conocer los proyectos que realizan en la Facultad, las respuestas son diversas, ya que, al no existir canales de comunicación institucional oficiales, recurren a las redes sociales, aunque admiten que no todos hacen uso de estos medios, y eso da pie a que se pierda la información, al no existir estrategias de *relaciones públicas* formalmente establecidas.

Generalmente, las Escuelas envían una invitación para la presentación de los proyectos, pero son eminentemente de *comunicación interna*, muy raras veces hay comunicación externa, (a excepción de los proyectos que involucran agentes externos a la Facultad, como empresas privadas, agencias de cooperación internacional, pues en su gran mayoría, los proyectos se plasman en los planes de desarrollo, planes anuales de trabajo, planes operativos, y la memoria de labores, y estos documentos no llegan a ser del conocimiento del público.

En cuanto a las *estrategias de comunicación institucional* entre el personal docente y administrativo con el público en general, las autoridades coinciden en el uso que se les da a las páginas web oficiales, y posteriormente para tener mayor alcance, se comparten las publicaciones en redes sociales; además, hacen énfasis en el apoyo que brinda la Asociación de estudiantes de la Facultad (ASEIAS) en la difusión de información de importancia para el público, principalmente estudiantil, pues al tener un público más amplio en sus redes sociales, colaboran siendo

mediadores entre los estudiantes y la comunidad en general, que desconoce de otros medios de información oficiales.

Los aspectos principales que las autoridades piensan que hay que rescatar de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura tienen que ver con la imagen institucional que quieren proyectar, al considerar que sus proyectos se vinculan de manera directa con diferentes sectores productivos del país, pero no cobran relevancia, y muchas veces sus aportes son referente de innovación y aplicación de las ingenierías y la arquitectura a la vida cotidiana (por ejemplo en los Trabajos de Grado), y no obtienen el reconocimiento que merecen por no tener un medio de publicación, por lo que todos coinciden que son acciones básicas que deberían implementarse para empezar a darse a conocer.

Al pedirles sugerencias sobre el abordaje de temas, y cómo visualizan de manera ideal una Unidad de Comunicaciones en la Facultad, afirman que se debe fortalecer el trabajo entre la Unidad de Investigaciones y la Unidad de Planificación de la FIA, lo que daría como resultado un trabajo en conjunto, ordenado y sistematizado en el que posteriormente se evaluaría la pertinencia en la publicación de información, y quedaría todo debidamente documentado para uso posterior.

Además, hacen una acotación que es muy importante tomar en cuenta y utilizar la amplia gama de herramientas con las que se cuentan en materia de comunicación (desde medios tradicionales como un *comunicado de prensa*, hasta los medios totalmente virtuales), también hablan de trazar metas y objetivos a cumplir con la implementación de la Unidad y trabajo con base a resultados, y trabajar en la capacitación del nuevo personal, para que tengan noción de conceptos básicos de la ingeniería y una idea sobre los campos de trabajo.

Luego, se preguntó a las autoridades de la FIA si han tenido alguna experiencia de trabajo o acercamiento con la Secretaría de Comunicaciones central, (Cabe destacar que esta cuestionante se realizó con el fin que hicieran una comparación

entre los eventos que tienen cobertura y la difusión que logran tener debido al tratamiento comunicativo), y todos coinciden en una respuesta afirmativa, aunque las experiencias han sido diversas.

Cabe destacar la idea puntual del Decano, PhD. Edgar Peña, en la que afirma que no solo basta dar cobertura, sino hacerlo de forma correcta, pues muchas veces la información presentada difiere de lo que realmente sucede, y aquí se contrasta con el aporte del ex Decano, ing. Francisco Alarcón, quien señala que la SECOM no da cobertura solo a una Facultad, sino a todas en general.

En el contexto de la pandemia por COVID-19, consideran que se acentuó la necesidad de contar con estrategias efectivas de comunicación, y quedó al descubierto la poca preparación que existía en materia informativa para afrontar una contingencia, y ha quedado evidenciado en los procesos poco efectivos para mantenerse en contacto, al no tener uno oficial que permitiera interactuar entre docentes, estudiantes y personal administrativo, tanto en procesos académicos como en consultas sobre clases.

Las opiniones de las autoridades convergen en que durante la emergencia hubo ausencia de información clara, precisa y concisa, no solo escrita, sino también referente a *producción audiovisual*, pero se proyectan para mejorar ese aspecto, pues deben adaptarse a las nuevas formas de comunicarse, y las nuevas tecnologías.

Al preguntarles si consideran necesaria la creación de la *Unidad de Comunicaciones* propia de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, respondieron unánimemente que sí, al considerar que es la única forma que existe de tener seguridad que lo que producen llegará a públicos internos como externos, y a su vez, permitirá que se vayan abriendo espacios y oportunidades para la FIA y todos los que la conforman, con la idea que las personas conozcan el trabajo tan diverso que realizan y la información institucional, para que sea de dominio público, teniendo

como base un diagnóstico de comunicación previo, realizado en el presente Trabajo de Grado.

4.1.3 Análisis de las respuestas del cuestionario 2: Docentes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura.

Los docentes que colaboraron para esta investigación afirman que tienen muy poco conocimiento sobre las actividades realizadas en la Facultad, pues la mayoría de veces se enteran de las acciones que realizan las Escuelas en las que se desempeñan, pero no de las demás, y cabe destacar que una de las formas de informarse es de forma oral, por comentarios emitidos por otros compañeros del personal docente o administrativo, no por algún medio oficial.

Ambos afirman que han perdido la oportunidad de participar en actividades relacionadas a su formación profesional o del personal a su cargo, lo que hace difícil que se aprovechen las oportunidades de preparación continua que ofrecen, incluso agentes externos (en el caso de becas, congresos o capacitaciones), y toda la situación se debe a la falta de mecanismos para socializar dichas oportunidades.

Con respecto a los medios de comunicación que utilizan para mantenerse comunicados con el entorno de trabajo, mencionan las redes sociales, memorándums y notificaciones verbales entre los colegas, y admiten que prefieren esos medios que el correo institucional, por la inmediatez y el fácil acceso.

Al preguntarles sobre la utilidad que consideran que habría tenido una Unidad de Comunicaciones formalmente establecida en la Facultad, afirman que habría sido de gran ayuda, ya que se han enfrentado a limitantes para intercambiar información con sus estudiantes y con el personal docente y administrativo, lo que impedía la fluidez de la comunicación y eso da paso a confusiones.

Es por eso que, al hacer una evaluación de las formas de comunicación presentes en la pandemia, uno de ellos le asigna un 50% de efectividad, mientras que el otro docente la califica como “imprecisa y muy fluida”, al considerar que no ha llegado de forma oportuna y adecuada al público meta, tal es el caso de docentes con asesorías de Trabajos de Grado pendientes, quienes muy difícilmente han podido comunicarse con sus estudiantes durante la emergencia sanitaria por coronavirus, y ese es solamente uno de los casos, donde han tenido que recurrir a usar medios informales como aplicaciones de mensajería instantánea para realizar consultas.

Para finalizar, ambos consideran necesaria la creación de una Unidad de Comunicaciones en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, y es importante hacer hincapié en la acotación del docente, pues afirma que las redes sociales muchas veces son un cúmulo de información que no necesariamente es fidedigna, y esto mejoraría con la activación de las redes sociales oficiales de la FIA; y por otra parte, están conscientes del beneficio que esta Unidad traería a la Facultad, pues lograría el impacto deseado al lograr dar a conocer todas las actividades que realizan como un aporte a la sociedad.

4.1.4 Análisis de las respuestas del cuestionario número 3: Estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura.

La percepción de los estudiantes con respecto al quehacer de la FIA es totalmente distinta, ellos se enfocan principalmente en cuestiones académicas y buscan estar informados de actividades estudiantiles, pero afirman que su nivel de información ha sido alto al ser miembros de la Asociación de Estudiantes (ASEIAS), y destacan el trabajo realizado por Escuelas como la de Ingeniería Industrial, quienes a su parecer son los que manejan mejor las formas de canalizar información con sus estudiantes y la comunidad en general y están muy activos en sus redes, y también señalan a las Escuelas de las que no tienen ninguna noticia.

También han sido afectados por la falta de información oportuna sobre actividades académicas y extracurriculares, tales como congresos, becas, capacitaciones y cursos, por lo que se han en la necesidad de recurrir a la información dada por la asociación de estudiantes, para que sean ellos los mediadores entre los emisores de la información (autoridades), y que luego sea socializada entre el estudiantado.

De igual manera, afirman que su medio de comunicación confiable sobre las actividades es, primeramente, la fan page de la FIA, y posteriormente la página de ASEIAS, pues en ocasiones se confunden porque cada una de las Escuelas tiene páginas, pero no cuentan con estrategias ni personal que las maneje y pierden credibilidad, además agregan la página web de la Facultad, aunque no siempre esté actualizada con información.

Desde su punto de vista, en el contexto de la pandemia una Unidad de Comunicaciones habría sido de gran ayuda, especialmente para orientar a los estudiantes sobre procesos administrativos o académicos en los cuales recurren a compañeros de años superiores en las carreras en busca de información, que, de contar con dicha Unidad, estaría siendo correctamente procesada para llegar a los estudiantes a pesar de la contingencia.

Al preguntarles cómo evalúan la comunicación entre el sector estudiantil con las autoridades, personal docente y administrativo, las opiniones son encontradas, pues uno de los dos consultados dice que ha percibido una mejoría en cuanto a las comunicaciones en la Facultad, y el otro estudiante la califica como “un poco deficiente”, al considerar que los estudiantes son los que tienen que buscar información que tendría que estar publicada de forma oportuna y por todos los medios posibles.

Para finalizar, coinciden en la necesidad de una Unidad de Comunicaciones en la FIA, al considerar que esto sería muy beneficioso para el desarrollo de la Facultad

y la imagen de excelencia que hay que proyectar tanto interna como externamente, y de igual forma beneficiaría la promoción de las actividades que se realiza, no solo porque se darían a conocer, sino que esto atraería y motivaría la participación de otros estudiantes.

4.1.5 Resultados de encuesta realizada a estudiantes de la Facultad

Se realizó una encuesta en línea con el objetivo de conocer la opinión del estudiantado con relación a si consideran necesario que la Facultad tenga su propia unidad de comunicaciones, a fin de canalizar las informaciones o posición de la facultad con respecto a problemáticas nacionales.

RECUADRO 1

FICHA TECNICA
<ul style="list-style-type: none">▪ Fechas de inicio y recogida de datos: 7 de septiembre de 2020▪ Tamaño muestral: 10 alumnos/as de cada una de las carreras que sirve la facultad.▪ Tipo de muestreo utilizado por cuotas según las carreras que sirve la Facultad.▪ Método de selección de los encuestados: se seleccionaron a través de grupos de clase de la facultad.▪ Técnica de recolección de datos: encuesta en línea a través Facebook▪ Se Formularon 4 preguntas cerradas

Se realizaron las siguientes preguntas cerradas:

1. ¿Consideran que la comunicación entre autoridades de la Facultad y el estudiantado debe ser más fluida e inmediata? Si_____ No_____

2. ¿Consideran que la información útil entre autoridades y estudiantes se canalizaría mejor si la realizaran profesionales del periodismo a través de medios propios de la facultad? Si_____ No_____
3. ¿Cree usted que es importante invertir recursos para tener medios de comunicación idóneos en la facultad a fin de mejorar la comunicación e información entre todos los sectores de la facultad? Si_____ No_____
4. ¿Creen necesario que la facultad cuente con su propia unidad de Comunicaciones? Si_____ No_____

4.2 Análisis de datos obtenido a partir del método cuantitativo

Como antes se menciona esta es una investigación cuanti-cualitativa, mixta, la cual no solo pretende describir las cualidades de un fenómeno en estudio “investigación cualitativa” (RIVERA, 2013) sino que también lleva como objeto el encontrar datos estadísticos para conocer los patrones de conducta de una población. (VILLAMONTE, 2012)

La prueba se aplicó a una muestra de 80 estudiantes de las diferentes carreras que ofrece la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador.

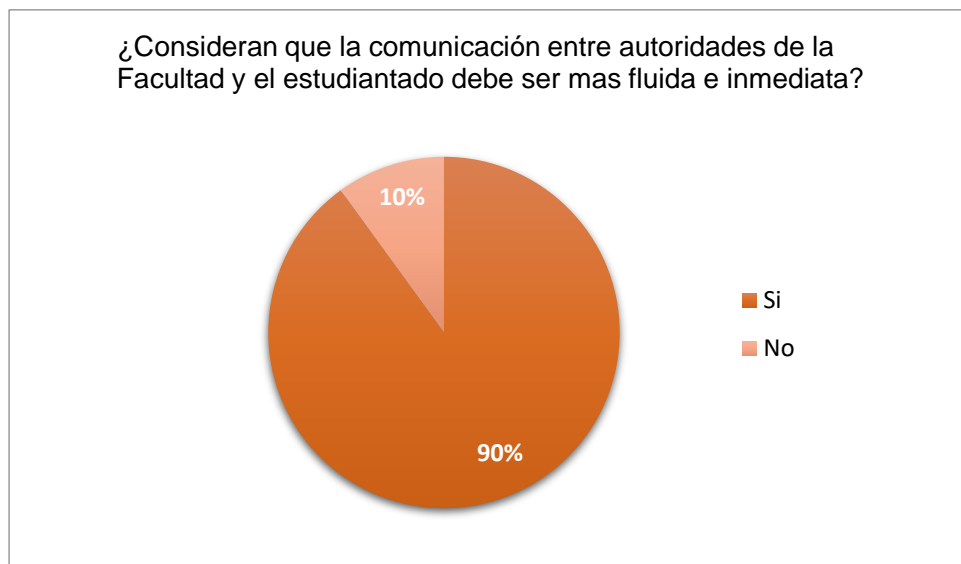
El objetivo de la encuesta es conocer si existe la necesidad de crear una Unidad de Comunicaciones a fin de canalizar la información, estos datos servirán como insumos que permitan diseñar una estrategia de comunicación que satisfaga la demanda de información por parte de los estudiantes.

Encuesta a estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura

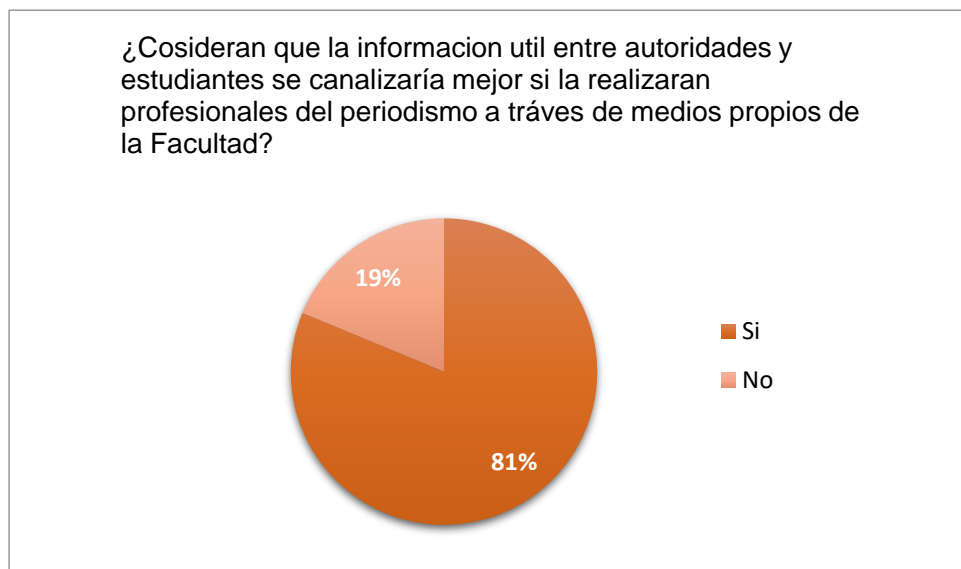
Número	Pregunta	Respuesta	Cantidad
1	¿Consideran que la comunicación entre autoridades de la Facultad y el estudiantado debe ser más fluida e inmediata?	Si	72
		No	8
2	¿Consideran que la información útil entre autoridades y estudiantes se canalizaría mejor si	Si	65

	la realizaran profesionales del periodismo a través de medios propios de la Facultad?	No	15
3	¿Cree usted que es importante invertir recursos para tener medios de comunicación idóneos en la Facultad a fin de mejorar la comunicación e información entre todos los sectores?	Si	69
		No	11
4	¿Cree necesario que la Facultad cuente con su propia unidad de comunicaciones	Si	68
		No	12

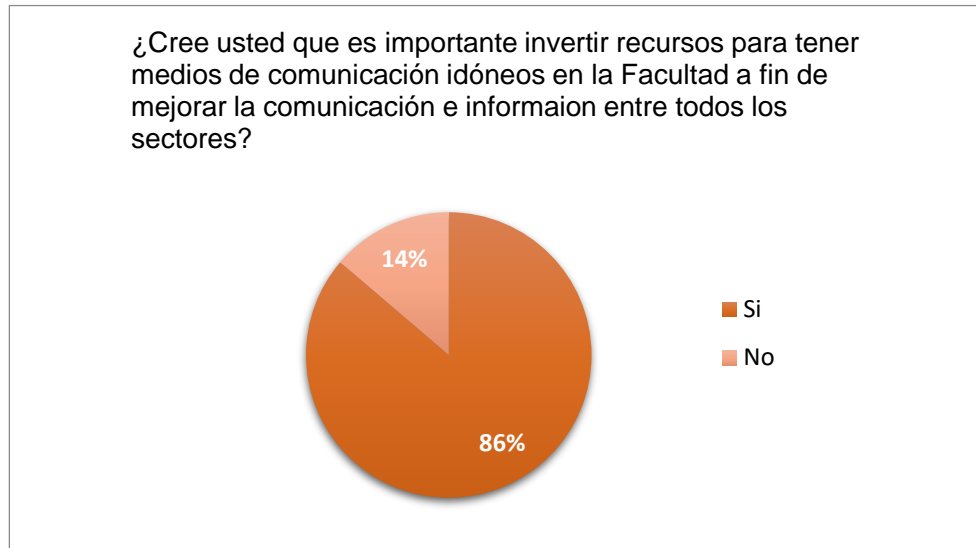
GRÁFICA 1



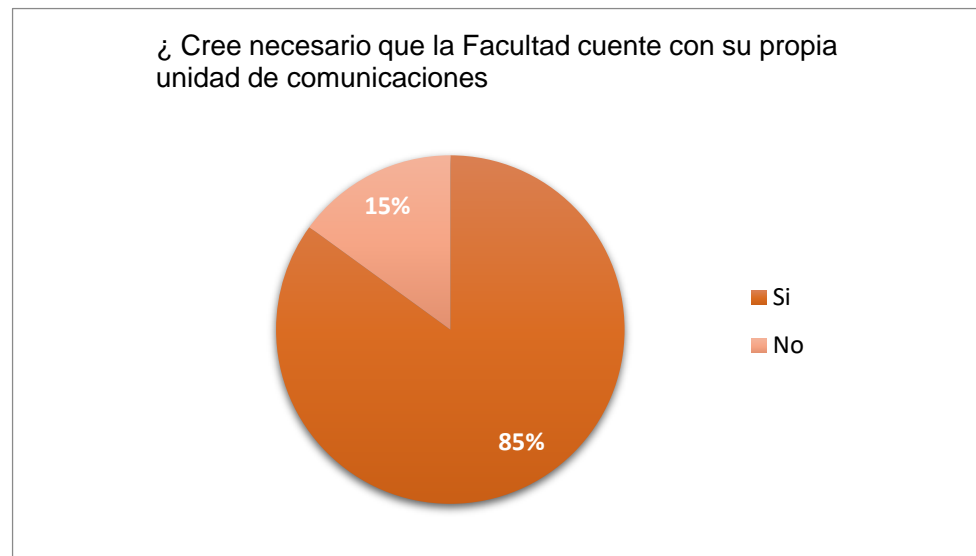
GRAFICA 2



GRAFICA 3



GRÁFICA 4



CONCLUSIONES

A partir de la investigación: "DIAGNÓSTICO DEL ESTADO DE LAS COMUNICACIONES EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, DURANTE LOS MESES DE JUNIO Y JULIO DE 2020 Y PROPUESTA DE CREACION DE UNIDAD DE COMUNICACIONES" y mediante la aplicación de las técnicas de investigación concluimos lo siguiente:

A pesar que estamos en un mundo globalizado en nuestro país hay muchas áreas educativas y administrativas que aún no terminan de adaptarse a los avances tecnológicos exigentes y esto claramente afecta al buen desarrollo de las comunicaciones y que por lo tanto afecta al buen desarrollo de las comunicaciones y también se ve afectado el desarrollo académico de los estudiantes así como la deficiencia en los docentes y administrativos.

Los vacíos en cuanto a las funciones comunicacionales se deben a las limitantes económicas de la Facultad, por no contar con un presupuesto adecuado para el desarrollo de estas.

Por lo tanto:

- Las estrategias de comunicación en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura no están determinadas de una manera óptima, no existe una política comunicacional de acuerdo con su público interno y externo, la cual le permita mejorar su relación entre Universidad y Sociedad Salvadoreña. Esto hace que la información no se transmita eficientemente, dejando muchos vacíos en los estudiantes, docentes, administrativos y público en general. Lo que hizo difícil la capacidad de adaptarse a las nuevas tecnologías en el contexto de la pandemia ya que no hay una manera establecida o estandarizada de generar información.

- En cuanto a los canales de comunicación se pudo determinar que los medios propiamente establecidos por la institución no son reconocidos en su totalidad a falta de una constante interacción con el público tales como: tablón de anuncio, redes sociales, correo electrónico, entre otros.

Por otro lado, a falta de una pronta y efectiva respuesta de parte de la Facultad existen canales alternativos de comunicación donde el público se informa, por ejemplo, páginas de redes sociales de las diferentes asociaciones estudiantiles, grupos de mensajería instantánea y los medios oficiales de la Universidad.

- Es necesario mencionar que este estudio se realizó durante el período de la cuarentena obligatoria, desde marzo hasta julio de 2020, a causa de la emergencia mundial del COVID-19; por lo tanto, se identificó de manera deficiente el proceso de transformación con los nuevos métodos y canales comunicativos y de difusión de la información por no contar con procesos establecidos.

RECOMENDACIONES

Debido al estado en el que se encuentran las comunicaciones en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura y con base a los resultados obtenidos en esta investigación se hace evidente y necesaria la creación de la Unidad de Comunicaciones en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador y adquirir el equipo tecnológico y el recurso humano necesario para su funcionamiento.

A partir de lo anterior, deben crearse mecanismos como parte de una política de comunicación e información que atienda a la educación y que estimulen el conocimiento para hacer posible la comunicación institucional, para desarrollar la capacidad de recibir y emitir información de los diferentes públicos con los que la Facultad se relaciona.

Propuesta de creación de unidad de comunicaciones de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura

PRESENTACIÓN

Con la elaboración de la presente propuesta de Unidad de Comunicaciones, se pretende abrir la puerta a estudios más profundos sobre la comunicación institucional en la Universidad de El Salvador, específicamente en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, pues aunque no comparten las mismas necesidades comunicacionales con las demás Facultades, es una realidad que existe la necesidad de comunicación, tanto interna como externa, para posicionar su imagen y ser referentes académicos con el público, y poder así socializar el conocimiento y las actividades que se realizan, la mayoría de veces con gran relevancia, pero sin métodos de difusión adecuados.

Es por eso se tomó a bien realizar un diagnóstico y un posteriormente una propuesta para la creación de una Unidad de Comunicaciones formalmente establecida, como parte de este Trabajo de Grado, y de esta forma aportar insumos para que puedan sistematizar y ordenar mediante métodos y técnicas comunicacionales, el trabajo que realizan.

Descripción Del Proyecto

La Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador cuenta con 8 carreras (Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Industrial, Ingeniería en Alimentos, Ingeniería Química, Ingeniería de Sistemas Informáticos y Arquitectura), pero a pesar de ser una Facultad tan amplia y que genera tanta información, carecen de una Unidad de Comunicaciones formalmente establecida, por lo que se vuelve prácticamente imposible visibilizar y difundir todas las actividades y proyectos con los que cuentan.

Para comenzar, se realizó un diagnóstico de la situación de las comunicaciones, para entender cómo anteriormente se comunicaban, y en este punto se procede a

la presentación formal de la propuesta de creación de una Unidad de Comunicaciones, que incluya métodos y estrategias para difundir la información que se genera en las diferentes Escuelas.

El trabajo realizado servirá para proyectar la imagen de la institución, pues se trabajan en muchos proyectos paralelamente, que son de gran beneficio para el personal docente, administrativo y estudiantes, pero poco o nada se sabía de ellos, al no contar con personal especializado que se encargara de estas actividades.

Principales funciones de la Unidad de Comunicaciones

- Realización de una revista (diseño, recolección de información, fotografías y maquetación), de los proyectos más relevantes a nivel de Facultad, para ser posteriormente socializada con otras Facultades, y entidades externas.
- Realización de coberturas a las actividades más importantes de la Facultad para darlas a conocer posteriormente en redes sociales y otros medios de comunicación.
- Establecimiento y manejo de las relaciones públicas y contactos con entidades externas, para posicionar la imagen de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura como referente académico.
- Cobertura de actividades realizadas en conjunto con otras entidades, dando como resultado la elaboración de boletines de prensa, videos informativos, galerías de fotografías y el mantenimiento y actualización de la página web de la Facultad, para que sea canal de comunicación oficial.
- Dar apoyo y trabajar en conjunto con la Unidad de Planificación de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, para coordinar los esfuerzos realizados al momento de atender proyectos y darles seguimiento, estipulándolo en un plan de trabajo anual.
- Elaboración de contenido audiovisual atractivo en sus diferentes etapas (pre producción, producción y pos producción)

Recursos para un ideal funcionamiento de una unidad de comunicaciones

HUMANOS:

- Por lo menos 2 profesionales de las comunicaciones, capaces de trabajar tanto en ámbito escrito, de relaciones públicas y audiovisual, así como con dominio de conocimientos de diseño gráfico.

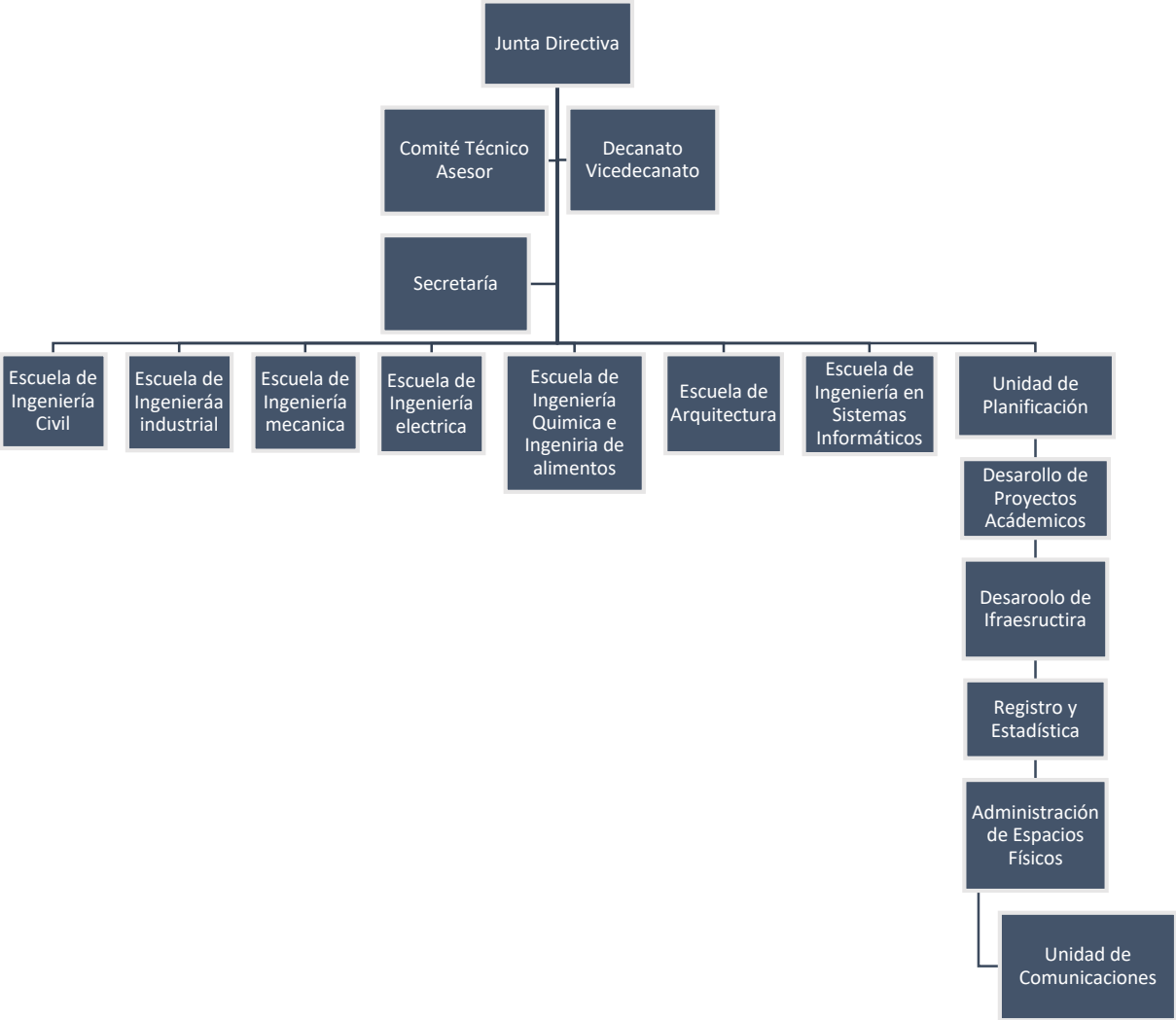
RECURSOS MATERIALES:

- Cámara de video profesional
- Cámara fotográfica profesional
- Trípode
- Estudio de luces profesional
- Micrófonos de solapa
- Teléfono
- Fotocopiadora
- Computadora laptop
- Escritorio
- Espacio físico para oficina

La estructura ideal interna de la Unidad de Comunicaciones es: Coordinador, Técnicos, Periodistas y estudiantes de Periodismo que quieran o necesiten hacer su servicio social.

Esta propuesta se elaboró con el fin de ser ideal, pero estamos conscientes que existen diversos factores que podrían modificar sustancial y significativamente este proyecto.

ORGANIGRAMA DE LA FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA



REFERENCIAS

Libros:

- ARMAS CASTAÑEDA, SEGUNDO (2013). **“Red de comunicadores por el desarrollo de la Amazonia, una experiencia estratégica de comunicación para el desarrollo”**. ILLA, Centro de Educación y comunicación, Lima, Perú.
- BALMER, (citado por RIVERA RODRÍGUEZ, HUGO ALBERTO). Revista **“Espacios”** (2016). Vol. 37, número 27. Caracas, Venezuela.
- BELLOSO PÉREZ, KARLA NIMIDIA (2000). **“Estudios de Necesidades de Comunicación Interna de la dirección de comunicaciones del Ministerio de Educación”**. Trabajo de graduación preparado para la Facultad de Ciencias del Hombre y de la Naturaleza. Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”.
- BENAVIDES, JOAN Y OTROS (2001). **“Dirección de comunicación empresarial e institucional”** Ediciones Gestión 2000. Barcelona, España.
- BRIZUELA ALVARENGA, EDITH MARITZA (2001). **“Identificación del perfil de comunicación institucional externa de los Ministerios de El Salvador”**. Tesis para optar al grado de licenciatura en comunicaciones y periodismo, con especialidad en comunicación institucional. Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”.
- COMITÉ TÉCNICO ASESOR, FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA (2014), **“Catálogos procesiográficos de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura”**. UES.
- CORNELISSEN, J. Corporate Communication (2008). **“A guide to theory and practice. London: Sage.”**
- CRESWELL, citado por GAYOU JURGENSON, JUAN LUIS ÁLVAREZ (2007). Artículo: **“La investigación cualitativa”**. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.

- CUBÍAS, JOSÉ EDUARDO, Discurso (2006) **“De las relaciones públicas a la comunicación institucional”** Departamento de Periodismo de la Universidad de El Salvador.
- CUTLIP, S., CENTER, A., BROOM, G. (2001) **“Relaciones Públicas Eficaces”** Barcelona: Gestión 2000
- ECO, UMBERTO (Citado en artículo de la Universidad de Las Américas Puebla, México, 2010), **“La Dirección de la Comunicación Social y Difusión en Términos de Comunicación Interna”**.
- GARCÍA JIMÉNEZ, JESÚS (1998) **“La comunicación interna”** Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid.
- GARCÍA ROBLEDO, RAFAEL (2014). **“Las relaciones públicas y la imagen corporativa”**. Tesis para optar por el grado en administración y dirección de empresas. Universidad de Cantabria, Santander, España.
- GONZÁLEZ MORALES, ALFREDO, (2003). **“Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales”**. Revista ISLAS. Número 138. La Habana, Cuba.
- GRANDE, JULIO CÉSAR (2003) **“Diccionario Moderno de la Cultura, Comunicación e información”**. Editorial Universitaria (UES), San Salvador.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO. **“Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta”**, Interamericana Editores S.A. de C.V., México, 2018.
- HERREO, JULIO CÉSAR. **“Manual de teoría de la información y la comunicación”** Editorial Universitaria, S.A.
- LA PORTE, JOSÉ MARÍA (2005) **“Introducción a la Comunicación Institucional”** Roma: Facoltà di Comunicazione Istituzionale. Pontificia Università della Santa Croce.
- LEWIN, KURT (citado por VALBUENA DE LA FUENTE, FELICÍSIMO), (S/F). Artículo: **“El poder de la información”**. Facultad de Ciencias de la Información Universidad Complutense de Madrid, España.
- MARTÍN BARBERO, JESÚS (2010), **“De los Medios a las Mediaciones: Comunicación, Cultura y Hegemonía”**. Anthropos, México D.F.

- MATA SOLIS, LUIS DIEGO. **“Métodos y técnicas de investigación cualitativa”**. Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), 2020
- MATTELART, ARMAND Y MICHÉLE (1995) **“Historia de las teorías de comunicación”** Editorial Paidós, Barcelona.
- McBRIDE, SEAN (1980) **“Un solo mundo, voces múltiples. Comunicación e información en nuestro tiempo”** Informe de comunicación actual para el estudio de los problemas de comunicación. UNESCO, París, Francia.
- MURIEL, MARÍA LUISA Y ROTA, GILDA. (1980) **“Comunicación institucional, enfoque social de las relaciones humanas”**, Editora Andina. Quito, Ecuador.
- OROZCO GÓMEZ, GUILLERMO (1997) **“La investigación en comunicación desde la perspectiva cualitativa”** Instituto mexicano para el desarrollo comunitario, A.C., Guadalajara, México.
- PRIETO CASTILLO, DANIEL (1985), **“Diagnóstico de Comunicación. Mensajes, Instituciones, Comunidades”**. 1era. Edición, Editorial Belén. Manuales didácticos, CIESPAL, N° 10. Quito, Ecuador.
- RODRIGUEZ, N., Issues Management (2009) **“El valor de la prevención en la gestión de asuntos públicos”**, en: Mora, J. M. (Ed.) 10 ensayos de comunicación institucional. Pamplona: EUNSA, 2009
- ROLANDO RODRICH PORTUGAL (2012) **“Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión”** Universidad de Piura.
- ROSENSTEIN, ALLEN B. (1970), **“Las Comunicaciones en la Ingeniería”**, 1era edición, Centro Regional de Ayuda Técnica. Agencia para el Desarrollo Internacional. México, D.F.
- SOTELO ENRÍQUEZ, CARLOS (2001) **“Introducción a la comunicación institucional”** Editorial Ariel S.A., Barcelona, España.
- TAYLOR, S.J. (198) **“Introducción a los métodos cualitativos de investigación”** Editorial Paidós, Barcelona.

- VILLAREAL, ANA LUCÍA (1994), **“Principios de Comunicación Rural”**. Antología, UNED. San José, Costa Rica.
- WOLF MAURO (1987). **“La investigación de la Comunicación de masas”**. Editorial Paidós. Barcelona, España.

Tesis:

- AYALA AVELAR, CATALINA ALTAGRACIA (2003). **“Diagnóstico de Comunicación Interna del Servicio Nacional de Estudios Territoriales (SNET)”**. Tesis para optar al grado de Licenciada en Comunicación y Periodismo, especialidad en comunicación institucional. Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”.
- CASTILLO MARTÍNEZ, VÍCTOR ALEJANDRO (2014). **“Diagnóstico y Propuesta de Unidad de Comunicaciones para la Alcaldía de la ciudad de Tepetitán, Departamento de San Vicente”**. Tesis para optar al grado de Licenciado en Periodismo. Universidad de El Salvador.
- DOSANTES, J (1979) **“Propaganda, publicidad y relaciones públicas en la legislación de las cajas de ahorro”**, tesis doctoral inédita, Pamplona.
- ORTIZ LANDAVERDE, ANA MARIA; SÁNCHEZ CAMPOS, NORMA FRIDA (2008). **“Perfil de la Secretaría de Comunicaciones de la Universidad de El Salvador”** Tesis para optar al grado de la Licenciatura en Periodismo de la Universidad de El Salvador.
- ZAVALA ACOSTA, CLAUDIA ELIZABETH. **“Propuesta de modelo de comunicación institucional para la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador”**, Tesis para optar al grado de licenciatura en periodismo, Universidad de El Salvador.

Consultas en línea

- ORGANIZACIÓN PANAMERICANA PARA LA SALUD [11 de junio de 2020] **“La OMS declara que el nuevo brote de coronavirus es una emergencia**

de salud pública de importancia internacional”

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15706:statement-on-the-second-meeting-of-the-international-health-regulations-2005-emergency-committee-regarding-the-outbreak-of-novel-coronavirus-2019-ncov&Itemid=1926&lang=es

- XIFRA, JORDI [11 de junio de 2020] **“Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid 19”**
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/mar/xifra.pdf>.

Entrevistas

- Kevin Reyes (2020) delegado de la Unidad de Comunicaciones de la Facultad de Medicina de la Universidad de El Salvador. Entrevista realizada el 28 de junio de 2020 a través de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp.
- Lilian Arévalo (2020) coordinadora de la Unidad de Comunicaciones de la Facultad de Ciencias Agronómicas de la Universidad de El Salvador. Entrevista realizada el 28 de junio de 2020 a través de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp.
- Rogel Meléndez Lucero (2020) Jefe de la Unidad de Comunicaciones de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador. Entrevista realizada el 14 de julio de 2020 a través de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp.

ANEXOS

ANEXO 1

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PERIODISMO**

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA AUTORIDADES DE
LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA

Nombre: _____

Cargo desempeñado: _____

Esta es una guía para realizar entrevistas a las autoridades de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, elaborada por estudiantes de la Licenciatura en Periodismo de la Universidad de El Salvador. Por motivo de la pandemia de coronavirus, se realizará por videoconferencia.

OBJETIVO: Analizar los procesos de comunicación empleados en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, para obtener datos que permitan crear una estrategia informativa que se adapte a las necesidades de las autoridades, personal docente y administrativo, y a los estudiantes, en el contexto de la nueva normalidad.

INDICACIONES: A partir de su experiencia y conocimiento del trabajo que se realiza en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, conteste cada uno de los ítems según considere conveniente.

1. ¿Qué herramientas y medios utilizan para desarrollar la comunicación interna?

- Intranet
- Memorándum
- Mensajería instantánea
- Llamada por teléfono
- Revista institucional
- Tablón de anuncios
- Reuniones informativas con el personal

Otros _____

2. ¿Considera importante la comunicación institucional? ¿Por qué?
3. ¿Qué medio utiliza para informarse de las diferentes actividades que llevan a cabo las Facultades que conforman la Universidad de El Salvador?
4. ¿Considera usted que conoce el quehacer y actividades de las diferentes Escuelas dentro de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?
5. ¿Cómo hacen para dar a conocer los proyectos que realizan? ¿En qué medio lo hacen?
6. ¿Qué medios y cuál ha sido la estrategia de comunicación que han tenido las autoridades y el personal docente y administrativo con los estudiantes y el público en general?
7. ¿Qué aspectos considera que la Facultad de Ingeniería y Arquitectura debe resaltar ante la comunidad universitaria y el público en general?
8. Al conocer de cerca el trabajo de la Facultad, ¿Qué sugerencias aportaría para el abordaje de temas y el correcto funcionamiento de una unidad de comunicaciones?
9. ¿Ha tenido alguna experiencia donde la Secretaría de Comunicaciones central u otro medio haya dado cobertura a una actividad donde usted haya sido partícipe y cuáles considera que son los beneficios que tiene la

difusión de este tipo de actividades? ¿Considera que tienen mayor alcance y pueden llegar a otros públicos?

10. ¿Considera que la pandemia de COVID-19 dejó marcada la necesidad de establecer estrategias efectivas de comunicación? ¿Qué papel considera que la comunicación institucional de la Universidad de El Salvador tendrá un papel más activo en la nueva normalidad?

11. ¿Considera necesaria la creación de una Unidad de comunicaciones dentro de la Facultad?, ¿Por qué?

Fecha de la entrevista: _____

ANEXO 2

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PERIODISMO**

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA DOCENTES DE
LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA
(GUÍA DE PREGUNTAS DIRIGIDA A AUTORIDADES DE LA FIA)**

Nombre: _____

Cargo: _____

Esta es una guía para realizar entrevistas a docentes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, elaborada por estudiantes de la Licenciatura en Periodismo de la Universidad de El Salvador. Por motivo de la pandemia de coronavirus, se realizará por videoconferencia.

OBJETIVO: Analizar los procesos de comunicación empleados en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, para obtener datos que permitan crear una estrategia informativa que se adapte a las necesidades de las autoridades, personal docente y administrativo, y a los estudiantes, en el contexto de la nueva normalidad.

INDICACIONES: A partir de su experiencia y conocimiento del trabajo que se realiza en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, conteste cada uno de los ítems según considere conveniente.

1. ¿Qué tan enterado considera que está del quehacer de las diferentes Escuelas que componen la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?
2. ¿Alguna vez se ha enfrentado a una situación en la que usted desconozca sobre alguna actividad de la cual le hubiera gustado participar, pero por desconocimiento no lo hizo?
3. En su experiencia particular, ¿a través de qué medio se informan sobre las actividades que realiza la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?
4. En el contexto de la pandemia, ¿En qué sientes que habría beneficiado mucho, poco, o muy poco, tener una unidad de comunicaciones en la Facultad?
5. ¿Cómo evalúa la comunicación entre el sector docente/administrativo, los estudiantes y la comunidad universitaria en general, en el contexto de la pandemia por coronavirus?
6. ¿Considera necesaria la creación de una Unidad de Comunicaciones en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?

Fecha de la entrevista. _____

ANEXO 3

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PERIODISMO**

**GUÍA DE PREGUNTAS PARA ESTUDIANTES DE
LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA

Nombre: _____

Cargo: _____

Esta es una guía para realizar entrevistas a estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, elaborada por estudiantes de la Licenciatura en Periodismo de la Universidad de El Salvador. Por motivo de la pandemia de coronavirus, se realizará por videoconferencia.

OBJETIVO: Analizar los procesos de comunicación empleados en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, para obtener datos que permitan crear una estrategia informativa que se adapte a las necesidades de las autoridades, personal docente y administrativo, y a los estudiantes, en el contexto de la nueva normalidad.

INDICACIONES: A partir de su experiencia y conocimiento del trabajo que se realiza en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, conteste cada uno de los ítems según considere conveniente.

1. ¿Qué tan enterado considera que está del quehacer de las diferentes Escuelas que componen la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?
2. ¿Alguna vez se ha enfrentado a una situación en la que usted desconozca sobre alguna actividad de la cual le hubiera gustado participar, pero por desconocimiento no lo hizo?
3. En su experiencia particular, ¿a través de qué medio se informan sobre las actividades que realiza la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?
4. En el contexto de la pandemia, ¿En qué sientes que habría beneficiado mucho, poco, o muy poco, tener una unidad de comunicaciones en la Facultad?
5. ¿Cómo evalúa la comunicación entre el sector docente/administrativo con los estudiantes y la comunidad universitaria en general, en el contexto de la pandemia por coronavirus?
6. ¿Considera necesaria la creación de una Unidad de Comunicaciones en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura?

Fecha de la entrevista: _____

ANEXO 4

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DEPARTAMENTO DE PERIODISMO

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

Esta es una encuesta a estudiantes de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, elaborada por estudiantes de la Licenciatura en Periodismo de la Universidad de El Salvador. Por motivo de la pandemia de coronavirus, se realizará vía Facebook.

OBJETIVO: Analizar los procesos de comunicación empleados en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, para obtener datos que permitan crear una estrategia informativa que se adapte a las necesidades de las autoridades, personal docente y administrativo, y a los estudiantes, en el contexto de la nueva normalidad.

INDICACIONES: A partir de su experiencia y conocimiento del trabajo que se realiza en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, conteste cada uno de los ítems según considere conveniente.

1. ¿Consideran que la comunicación entre autoridades de la Facultad y el estudiantado debe ser más fluida e inmediata? Si_____ No_____
2. ¿Consideran que la información útil entre autoridades y estudiantes se canalizaría mejor si la realizaran profesionales del periodismo a través de medios propios de la facultad? Si_____ No_____
3. ¿Cree usted que es importante invertir recursos para tener medios de comunicación idóneos en la facultad a fin de mejorar la

comunicación e información entre todos los sectores de la facultad? Si____ No____

4. ¿Creen necesario que la facultad cuente con su propia unidad de Comunicaciones? Si____ No____