

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

**Plan de comunicación para la Escuela de Ciencias de la Computación
e Informática de la Universidad de Costa Rica**

Proyecto de Graduación sometido a la consideración del Tribunal Examinador de la Maestría en Administración de Medios de Comunicación con énfasis en Tecnologías de la Información y de la Comunicación, para optar por el grado de Magíster.

Mayra Fabiola Chacón Herrera

San José, Costa Rica

2014

ACTA DE PRESENTACIÓN DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN ACTA N° 14-2014

Sesión del Tribunal Examinador, celebrada el martes 07 de octubre del 2014, con el objeto de recibir el informe oral de la estudiante **Mayra Fabiola Chacón Herrera**, cédula **111630974**, quien se acoge al Reglamento del Sistema de Estudios de Posgrado, bajo la modalidad de Trabajo Final de Graduación para optar al grado de Máster en Administración de Medios de Comunicación con énfasis en Tecnologías de la Información y Comunicación. Están presentes los siguientes miembros del tribunal:

Coordinadora de Carrera
(Quien Preside)

Máster Margoth Mena Young



1870804

Representante
Decano
Sistema de Estudios de Posgrado

Máster Gioconda Vargas Morúa



1-833-887

Representante
Decano
Escuela Ciencias de la Administración

Máster Yorleny Chavarría Bolaños



2-480-505

Directora de TFG

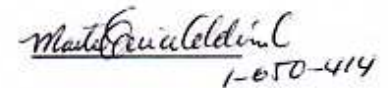
Máster Carolina Carazo Barrantes



1795833

Lectora

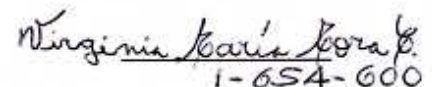
Máster Marta Calderón Campos



1-650-414

Lectora

Máster Virginia Mora Carvajal



1-654-600

ARTÍCULO 1

La presidente del tribunal informa que el expediente de la postulante contiene todos los documentos de rigor y además declara que cumple con todos los requisitos del plan de estudios correspondiente, se solicita que proceda a realizar la exposición.

ARTÍCULO 2

La postulante hace la exposición de su trabajo titulado: "Plan de Comunicación para la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica"

ARTÍCULO 3

Terminada la disertación, los miembros del tribunal examinador interrogaron a la postulante, durante el tiempo reglamentario y, una vez concluido el interrogatorio, el tribunal se retiró a deliberar.

ARTÍCULO 4

El Tribunal le confiere al trabajo la calificación de:

Aprobado (X) No Aprobado () Aprobado con distinción ()

Con una nota obtenida de: 9.5

Recomienda además _____

ARTÍCULO 5

La presidente del tribunal comunica a la postulante el resultado de la deliberación. La declara acreedora del grado de Máster en Administración de Medios de Comunicación con énfasis en Tecnologías de la Información y Comunicación. Se le indica realizar los trámites para presentarse al acto público de juramentación, al que será oportunamente convocada. Se da lectura al acta que firman los miembros del tribunal y la postulante a las 10:30 horas.

Postulante:



Cédula: 1-1163-0974

DEDICATORIA

A mi esposo Edward, por ser el mejor motivo que tengo para procurar ser una mejor persona cada día. Gracias por toda la paciencia, la comprensión, el apoyo y el amor incondicional que me has dado durante todo este proceso.

A mi madre, por ser el ejemplo de lucha que necesito para seguir creciendo. Gracias, porque la fe incondicional que depositas en Dios y en mí es lo suficientemente grande para darme el valor de salir adelante.

A Alfonso, por ser el padre académico que guió mis primeros pasos y por seguir siendo la mano que siempre está ahí cuando la necesito.

A Chris, por entender mis luchas y por aportarme ideas para encontrar soluciones.

AGRADECIMIENTOS

A mi directora, Carolina Carazo, quien, con su ejemplo de seriedad, sus conocimientos, su compromiso y su guía oportuna y desinteresada, me acompañó en cada paso dado para concluir este proyecto. Siempre admiraré profundamente su capacidad de motivar a las personas a ser mejores y alcanzar sus metas.

A mis lectoras, Marta Calderón y Virginia Mora, por los conocimientos, dedicación y la guía oportuna y desinteresada que me dieron a lo largo de este proceso.

A la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática por brindarme el espacio y la colaboración necesarios para desarrollar este trabajo.

Al Colegio de Periodistas de Costa Rica y a la Universidad Estatal a Distancia, por concederme la beca que hizo posible mi permanencia en el Programa de Maestría.

CONTENIDO

ACTA DE GRADUACIÓN	II
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTOS	V
CONTENIDO	VI
TABLAS	VIII
FIGURAS	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Introducción.....	2
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Justificación de la investigación	3
1.4 Objetivo general y específicos	5
1.5 Delimitación del problema.....	6
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Introducción.....	11
2.2 Comunicación.....	11
2.3 Comunicación organizacional	13
2.4 Gestión de calidad	18
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	20
3.1 Introducción.....	21
3.2 Enfoque y tipo de investigación	21
3.3 Fuentes y sujetos de información	22

3.4 Método de recolección de la información	28
3.5 Variables.....	33
3.6 Procesamiento y análisis de la información	36
CAPÍTULO 4. PERFIL ORGANIZACIONAL	38
4.1 Introducción.....	39
4.2 Datos generales de la organización	39
4.3 Estructura y normativa	49
CAPÍTULO 5. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN	64
5.1 Introducción.....	65
5.2 Discurso organizacional.....	65
5.3 Segmentación de públicos.....	77
5.4 Políticas de comunicación	83
5.5 Estrategias existentes en comunicación	85
5.6 Determinación de la imagen.....	86
5.7 Opinión pública acerca de la ECCI.....	87
5.8 Cultura organizacional.....	93
5.9 Entorno organizacional	96
5.10 Redes internas de comunicación	100
5.11 Medios y herramientas de comunicación de la ECCI.....	105
5.12. Necesidades de comunicación	129
5.13. Análisis FODA de la actividad comunicacional de la ECCI	131
5.14. Hallazgos del diagnóstico	135
CAPÍTULO 6. PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIÓN.....	138
6.1 Introducción.....	139
6.2. Objetivos del plan de comunicación.....	140
6.3. Metas del plan de comunicación	141
6.4. Públicos meta	142

6.5. Propuestas de mejora o estrategias	144
6.6. Recursos	149
6.7. Responsables	152
6.8. Criterios de evaluación.....	154
6.9. Tabla resumen del plan	155
6.10. Propuestas y prototipos.....	162
CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	170
7.1. Introducción.....	171
7.2. Conclusiones.....	171
7.3. Recomendaciones.....	176
REFERENCIAS	178
ANEXOS	182
ANEXO 1. Guía temática para revisión documental	183
ANEXO 2. Cuestionarios aplicados	186
ANEXO 3. Guías de entrevistas	211
ANEXO 4. Sistematización de entrevistas realizadas a funcionarios ECCI con puestos estratégicos	215
ANEXO 5. Sistematización de entrevistas realizadas a representantes del sector empleador	233

TABLAS

Tabla 1. Entrevistas realizadas a funcionarios ECCI.....	24
Tabla 2. Entrevistas realizadas a representantes del sector empleador	28
Tabla 3. Distribución del presupuesto anual de la ECCI (2007-2010).....	57
Tabla 4. Cuadro comparativo de carencias de comunicación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática.....	129

FIGURAS

Figura 1. Estructura organizativa de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática.	52
Figura 2. Primera versión del logotipo de la Escuela de Ciencias de la Computación e informática.	69
Figura 3. Versión del logotipo sin fondo binario de la Escuela de Ciencias de la Computación e informática.....	69
Figura 4. Logo y logotipo de la ECCI, elaborados por la ODI.....	70
Figura 5. Firma promocional de la ECCI, elaborada por la ODI.....	71
Figura 6. Díptico de información general de la ECCI	75
Figura 7. Tríptico de información general de la ECCI	76
Figura 8. Nivel de acuerdo del personal docente y administrativo de la ECCI frente al enunciado: <i>Los comentarios que escucho entre los compañeros de trabajo acerca de la ECCI, como lugar de trabajo, son generalmente positivos.</i>	89
Figura 9. Nivel de acuerdo de la población estudiantil y graduada de la ECCI frente al enunciado: <i>En general, la reputación y los comentarios que escucho acerca de la ECCI son positivos.</i>	90
Figura 10. Síntesis de la opinión del sector empleador respecto a la ECCI.....	91
Figura 11. Nivel de acuerdo del estudiantado, el personal docente y administrativo con el enunciado: <i>Conozco la misión, visión, objetivos y valores de la ECCI.</i>	94
Figura 12. Nivel de acuerdo del personal docente y administrativo frente al enunciado: <i>El ambiente de trabajo es armonioso y agradable.</i>	98
Figura 13. Nivel de acuerdo del personal docente y administrativo frente al enunciado: <i>Existen espacios para expresar mis opiniones sobre aspectos académicos y administrativos.</i>	99
Figura 14. Nivel de acuerdo del personal docente y administrativo de la ECCI frente al enunciado: <i>Los rumores o comentarios de carácter “no laboral” son frecuentes en la ECCI.</i>	104
Figura 15. Captura de pantalla del portal web de la ECCI.....	108

Figura 16. Captura de pantalla de la página de la ECCI en Facebook.....	111
Figura 17. Captura de pantalla de la cuenta de la ECCI en Twitter	114
Figura 18. Fotografía de las pizarras informativas de la ECCI.....	116
Figura 19. Fotografía de la ventanilla de atención al público de la ECCI.....	120
Figura 20. Vista de escaneo de una carta formal de la ECCI	122
Figura 22. Nivel de preferencia del personal administrativo respecto a las herramientas de comunicación de la ECCI	125
Figura 23. Nivel de preferencia de la población estudiantil respecto a las herramientas de comunicación de la ECCI	126
Figura 24. Nivel de preferencia de la población graduada respecto a las herramientas de comunicación de la ECCI	127
Figura 25. Propuesta gráfica de mejoramiento del portal web de la ECCI.....	162
Figura 26. Prototipo gráfico del boletín digital <i>ECCI en breve</i>.	163
Figura 27. Demo de página de ingreso al sistema de suscripción de noticias para la ECCI.	164
Figura 28. Demo de página de registro al sistema de suscripción de noticias para egresados.....	165
Figura 29. Demo de página de registro al sistema de suscripción de noticias para empleadores.....	165
Figura 30. Propuesta de publicación para redes sociales de la campaña Enlace ECCI..	166
Figura 31. Propuesta gráfica 1 de publicaciones para campaña <i>Mi voz en la ECCI</i>.	167
Figura 32. Propuesta gráfica 2 de publicaciones para campaña <i>Mi voz en la ECCI</i>.	167
Figura 33. Propuesta gráfica de firmas con enlace para la campaña <i>La ECCI a tu alcance</i>.	168
Figura 34. Propuesta gráfica de fondo de pantalla para la campaña <i>La ECCI a tu alcance</i>.	169

RESUMEN

En el ámbito organizacional, la gestión integral y articulada de la comunicación es uno de los factores claves para el logro de los objetivos. No obstante, en Costa Rica aún son frecuentes los casos de organizaciones como la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI), que, a pesar de poseer una amplia trayectoria y destacado prestigio en su labor de formar profesionales en computación e informática de excelencia, no cuentan con una cultura de planificación estratégica y de gestión de la comunicación debidamente institucionalizadas.

Curiosamente, es hasta cuando se somete al proceso de autoevaluación para acreditar su carrera de bachillerato, que la ECCI adquiere conciencia sobre las carencias que experimenta en materia de planificación, siendo el manejo de la comunicación uno de los puntos más vulnerables identificados. A raíz de los hallazgos de este proceso, surge la inquietud y el interés de desarrollar el presente proyecto final de graduación, el cual tiene como propósito diseñar un plan de comunicación orientado a fortalecer la gestión de la actividad comunicativa y a cumplir con los compromisos adquiridos por esta unidad académica de la Universidad de Costa Rica, en el marco de la acreditación.

Para lograr este objetivo, el estudio contempló la elaboración de un perfil organizacional y de un diagnóstico de comunicación, a partir de los cuales fue posible identificar las necesidades más sobresalientes y comprender el panorama general del estado de la gestión de la comunicación de la ECCI. A nivel metodológico esto implicó realizar la revisión y análisis de documentos generados en el marco de la acreditación, la aplicación de cuestionarios a miembros de las poblaciones primarias de la unidad académica, así como la realización de entrevistas con representantes del sector empleador vinculado a la Escuela y con funcionarios de la ECCI en puestos estratégicos.

Entre los hallazgos obtenidos a partir de estos esfuerzos, destaca que los procesos y acciones comunicativas de la ECCI se encuentran desarticuladas; que los esfuerzos de vinculación de la ECCI hacia sus cinco poblaciones primarias son escasos, y que la unidad académica no cuenta con procedimientos ni herramientas de comunicación estables y acordes a sus objetivos como organización. A partir de este escenario, en el presente estudio se generó una propuesta de plan de comunicación que pretende ser el primer instrumento que le permita a la Escuela aprovechar las fortalezas estratégicas de la gestión de la comunicación, para cumplir con buena

parte de los compromisos adquiridos en el marco de la acreditación y para alcanzar sus metas como organización.

ABSTRACT

At the organizational level, integral and coordinated management of the communication is one of the key factors for achieving the objectives. However, in Costa Rica frequent cases of organizations are still found such as the Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI), which despite the fact of having a long history and outstanding reputation in their role to instruct professionals in computer science and information technology with excellence, do not have a properly institutionalized culture of strategic planning nor management of communication.

Interestingly, it is until ECCI is subjected to the process of self-evaluation to accredit its career, that it acquires awareness of its shortcomings in planning, being the communication management one of the most vulnerable points identified. After the findings of this process, the interest to develop the present final graduation project arises, with the purpose of designing a communication plan aimed at strengthening the management of the communicative activity and fulfilling the commitments acquired by this academic unit of the University of Costa Rica, as part of the accreditation.

In order to achieve this objective, the study included the development of an organizational profile and a diagnosis of communication, from which it was possible to identify the most outstanding needs and understand the overall picture of the state of the communication management at the ECCI. Methodologically this involved conducting the review and analysis of documents generated as part of the accreditation, the application of questionnaires to members of the ECCI's primary populations, as well as conducting interviews with representatives of the employer sector associated with the School and with officials of ECCI in strategic positions.

Among the findings from the study it stands out that the processes and communicative actions of ECCI are disjointed, the efforts of entailment developed by ECCI to join its five primary populations are scarce, and the academic unit has no procedures or communication tools stable or consistent with its organizational objectives. From this scenario, the present study proposes a communication plan, which aims to be the first tool for the School that allows it to leverage the strengths of strategic communication management to meet many of the acquired commitments in the accreditation process, and to reach its goals as an organization.

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

El proceso de autoevaluación asumido por la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) para acreditar su carrera de bachillerato –iniciado en los primeros meses del año 2010– representó una excelente oportunidad para identificar debilidades y espacios susceptibles al mejoramiento de la gestión estratégica de la organización.

A partir de este proceso de reflexión y autoanálisis, fue posible identificar una de las necesidades y limitaciones más palpables que experimenta la Escuela en cuanto a la gestión estratégica: la ausencia de medios y procedimientos de comunicación estables y acordes a los objetivos de la unidad académica, que faciliten la labor de dar a conocer la normativa, resultados y actividades que la ECCI desarrolla.

Tomando como punto de partida los resultados de este proceso de autoevaluación, en la ECCI empieza a surgir la inquietud e interés por normalizar y estructurar adecuadamente los procesos y medios de comunicación con los que cuenta la unidad académica para mantenerse en contacto con sus públicos primarios.

En este documento se presenta una propuesta que comprendió la elaboración de un diagnóstico con el que se profundizó en las necesidades, carencias y aspectos condicionantes de la actividad comunicativa actual de la Escuela, el cual, aunado a las dinámicas de comunicación de la unidad académica, permitieron diseñar estrategias y acciones que se integraron en un plan de comunicación trazado, con el objetivo de fortalecer la gestión de la actividad comunicativa y de contribuir al cumplimiento de los compromisos adquiridos por la unidad académica en el marco de la acreditación.

1.2 Planteamiento del problema

A partir del proceso de autoevaluación asumido por la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) para acreditar su carrera de bachillerato, se pudieron identificar debilidades, necesidades y posibilidades de mejoramiento de la gestión estratégica de la organización.

Tomando como insumo principal los resultados del Informe de Autoevaluación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (2012), se concluye que uno de los aspectos de la gestión estratégica de la ECCI que más intervención y mejora parece requerir es la comunicación, pues los procesos y acciones comunicativas se encuentran desarticuladas, dejando de lado el carácter integral y transversal que la comunicación debe tener en el ámbito de toda organización.

Es en razón de este escenario que surge la inquietud y la necesidad de diseñar un plan de comunicación para la ECCI, que satisfaga los requerimientos de comunicación identificados a partir del proceso de autoevaluación para la acreditación al que se sometió la unidad académica entre los años 2010-2012 y del diagnóstico de comunicación realizado en el presente estudio.

1.3 Justificación de la investigación

El proceso de autoevaluación asumido por la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática para acreditar su carrera de bachillerato, representó una excelente oportunidad para identificar debilidades y espacios susceptibles al mejoramiento de la gestión estratégica de la organización.

Sin embargo, lograr que el proceso mismo de autoevaluación avanzara significó un reto bastante importante, que puso en evidencia las grandes amarras que, durante muchos años, han limitado el crecimiento organizacional de la ECCI. Muchas de estas barreras están sustentadas en la estructura organizacional, pero, sobre todo, en la filosofía y en los modelos de gestión promovidos por muchos de los miembros que tienen poder de decisión dentro de la unidad académica, por medio de la Asamblea de Escuela, la cual es el principal órgano de decisión de toda unidad académica de la Universidad de Costa Rica.

Es en este complejo contexto cuando, en el año 2001, empieza a surgir el interés entre algunos miembros de la Asamblea de Escuela por acreditar la carrera. Este interés inicial genera resistencia entre otros miembros de la Asamblea, quienes asumieron la idea de la acreditación con temor o rechazo, pues veían en esta un mecanismo para restringir su libertad de cátedra, o una falsa motivación para mejorar o simplemente se negaban a comprender el concepto de mejoramiento continuo que sustenta un proceso de acreditación.

A pesar de todos estos obstáculos iniciales, en la sesión 012-2010, celebrada el 15 de febrero de 2010, la Asamblea de Escuela, finalmente, aprueba la iniciativa de someter la carrera de Bachillerato en Computación e Informática al proceso de autoevaluación requerido para la acreditación. (Comisión de Acreditación y Autoevaluación [CAA], 2012, p. 33). Con el inicio de las encuestas y recopilación de información requerida para la autoevaluación, se empiezan a identificar una serie de debilidades y carencias que limitan las posibilidades de fortalecimiento y mejora de la carrera, pero también de la ECCI como organización.

Uno de los aspectos en los que se evidenciaron más espacios y posibilidades de mejora es, precisamente, respecto a las actividades, estrategias y procedimientos de comunicación que la unidad académica desarrolla o, mejor dicho, debería desarrollar, pues gracias al proceso de autoevaluación quedó clara la necesidad de establecer medios de comunicación que den a conocer la normativa, resultados y actividades que la carrera lleva a cabo.

Más específicamente, dentro del compromiso de mejoramiento que se generó, como parte del Informe de Autoevaluación y de las responsabilidades adquiridas por la Escuela con el SINAES para obtener la acreditación, se oficializó la existencia de grandes necesidades de comunicación, relacionadas con el desconocimiento de los públicos de la Escuela sobre los planes de estudios o los cambios que estos experimentan, la ausencia de mecanismos, medios y procedimientos para dar a conocer las actividades de acción social, investigación y extensión que se desarrollan, la normativa que rige, así como los servicios que se brindan. Estas carencias alejan, excluyen y desarraigan a las poblaciones que constituyen la comunidad por la que la ECCI existe y trabaja.

Dichos vacíos, aunados a la forma desarticulada en la que se están generando los aislados productos y actividades para informar a las poblaciones de la ECCI, ponen de manifiesto la importancia de desarrollar políticas, lineamientos y un plan de comunicación que constituya una guía general para orientar, articular e integrar los esfuerzos que se realicen en esta materia.

En síntesis, la forma en que se están desarrollando los procesos de comunicación en la ECCI evidencia la innegable necesidad de darle un norte claramente definido a la actividad comunicativa de esta organización y constituye un síntoma palpable de la ausencia de un plan de comunicación que apoye la gestión estratégica de la dirección de la Escuela, y sus distintos cuerpos y órganos de toma de decisiones y de trabajo.

Es ante este escenario que, en el presente estudio, se plantea generar un plan de comunicación y divulgación que le permita a la ECCI dar a conocer aspectos cruciales de su quehacer, de las actividades que desarrolla, los procesos que asume, permitiendo con esto llevar a cabo una gestión más organizada, transparente y en la que sus diferentes públicos se sientan más involucrados, apelados e interesados.

1. 4 Objetivo general y específicos

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un plan de comunicación para la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica que fortalezca la gestión de la actividad comunicativa y contribuya a cumplir con los compromisos adquiridos por la unidad académica en el marco de la acreditación.

1.4.2 Objetivos específicos

- 1.4.2.1 Construir el perfil organizacional de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática a partir de los resultados obtenidos en el proceso de autoevaluación para la acreditación, desarrollado en el periodo 2010-2012.
- 1.4.2.2 Elaborar un diagnóstico de comunicación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática.
- 1.4.2.3 Categorizar las necesidades de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática en su gestión de comunicación y su vinculación con sus poblaciones primarias.
- 1.4.2.4 Diseñar las estrategias y acciones que se integrarán en el plan de comunicación propuesto.

1. 5 Delimitación del problema

Con el presente estudio se busca fortalecer la actividad de comunicación que realiza la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica, mediante la creación de una propuesta de plan de comunicación que satisfaga las necesidades de las cinco poblaciones principales vinculadas a la unidad académica, identificadas a partir del proceso de autoevaluación al que se sometió esta unidad académica en el periodo comprendido entre los años 2010 y 2012.

Partiendo de este propósito, y con el objetivo de conocer el contexto al que tendrá que adaptarse y responder el plan de comunicación propuesto, la primera fase de este estudio se concentró en la descripción de los rasgos que caracterizan a la ECCI como organización, así como de los elementos y hallazgos obtenidos a partir del proceso de autoevaluación con miras a la acreditación de la carrera de bachillerato, iniciado oficialmente en el año 2010, y que concluyó con éxito el 16 de mayo de 2013.

Asimismo, dentro del presente estudio se efectuó un diagnóstico de comunicación con el cual fue posible conocer con más detalles las prácticas de comunicación existentes en la Escuela, así como los lineamientos, procesos, públicos y medios de comunicación a los que recurre la unidad académica para mantenerse en contacto con sus públicos. A partir de este proceso se obtuvo un panorama general y más completo del estado de la gestión de la comunicación de la ECCI.

Posteriormente, se identificaron y se categorizaron las necesidades de comunicación más importantes para estudiantes, graduados, docentes, empleadores y personal administrativo, pues estas poblaciones contemplan los públicos que definen, dan sentido y/o coadyuvan a que la ECCI desarrolle su misión dentro de la sociedad.

La información recopilada en el Informe de Autoevaluación, los datos obtenidos mediante el diagnóstico de comunicación realizado y la priorización de las necesidades identificadas constituyeron el principal insumo para la generación de una propuesta de plan de comunicación para la Escuela, que se espera contribuya a fortalecer la actividad de comunicación que la ECCI requiere implementar para mejorar su funcionamiento como organización y su vinculación con sus poblaciones. El plan diseñado busca constituirse en la primera guía formal con la que

contará la Escuela para orientar sus esfuerzos de comunicación, y en un instrumento que facilitará el cumplimiento de los objetivos y compromisos adquiridos a partir del proceso de autoevaluación seguido para obtener la acreditación de la carrera.

1.5.1 Alcances

Para materializar el presente estudio se ha planteado realizar el proceso de recopilación y análisis de información para la generación de resultados durante el año 2013, con el fin de que el plan de comunicación resultante pueda estar disponible para presentarse como un posible instrumento para que la ECCI pueda cumplir con el compromiso de mejoramiento originado a partir de las debilidades identificadas gracias al proceso de autoevaluación y que, además, esté listo para su eventual implementación a partir del año 2015.

Asimismo, la investigación contempló principalmente las acciones y dinámicas de comunicación que se desarrollan en el espacio físico o edificio de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica, ubicado en la Ciudad Universitaria *Rodrigo Facio*, en San Pedro de Montes de Oca.

No obstante, teniendo en cuenta el perfil y el área de conocimiento de interés que caracteriza a los públicos de la ECCI, aunado al auge de las tecnologías de información, es posible comprender el apego que estos públicos parecen tener con las redes sociales y medios electrónicos. Lo anterior genera una necesidad e interés importante, por parte de la unidad académica, en considerar el sitio web, correo electrónico y la página de Facebook de la Escuela dentro del plan de comunicación elaborado.

Además de los aspectos mencionados, es importante aclarar que el estudio se enfocó en la identificación de las necesidades de comunicación existentes entre la población estudiantil, docente, graduada, el sector empleador y el personal administrativo asociado a la Escuela, con miras a diseñar acciones que solventen las carencias identificadas mediante un plan de comunicación que visualizó a la ECCI como organización, y se espera contribuya a integrar a sus públicos en una comunidad que tiene como motor y punto de encuentro al quehacer y acciones de la ECCI.

Otro aspecto importante de considerar, es que tanto la construcción del perfil organizacional y la elaboración del diagnóstico de comunicación que se contemplan como objetivos de esta

investigación, se desarrollan con el propósito de tener una visión clara de las características particulares de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, como organización para la que se genera la propuesta de plan de comunicación, mas no para teorizar ni realizar generalizaciones más propias de los estudios de alcance analítico, pues el presente estudio es de carácter exploratorio-descriptivo. En este sentido, los ejercicios de análisis que se realizan dentro del estudio se hacen a partir del enfoque metodológico de investigación acción; es decir, estarán orientados muy específicamente a buscar soluciones para atender las necesidades de comunicación identificadas y aportar información que se espera sea útil para los procesos de toma de decisiones que realizará la ECCI, en una eventual implementación del plan propuesto.

1.5.2 Limitaciones

La elaboración del presente proyecto afrontó importantes limitaciones y vacíos de información que definitivamente restringieron el alcance y las posibilidades de un trabajo de esta naturaleza. Dentro de estas limitaciones, destaca que, para el momento de realización de este estudio, la Escuela no contaba con un marco ni objetivos estratégicos debidamente definidos, pues la unidad académica estaba –y aún se encuentra– en medio del proceso de formulación de su plan estratégico. Dicho proceso se inició durante el año 2012, pero aún no se tiene fecha definida para su culminación; además, está condicionado a la aprobación de la Asamblea de Escuela. Para hacer frente a esta restricción, se utilizaron los enunciados de misión y visión que ya contaban con la aprobación de la Asamblea, así como la declaración de objetivos que la Escuela incluyó dentro del informe de autoevaluación, pues estos elementos nos brindan una visión bastante aproximada de los retos que la ECCI se ha planteado como organización. Esto constituyó el punto de partida para orientar los procesos de comunicación dentro de un plan estructurado y dirigido a generar soluciones para las debilidades identificadas en el área de divulgación.

Como es de esperarse, una organización que no ha contado con un planteamiento estratégico que oriente su quehacer, difícilmente podría tener antecedentes de haber tenido planes de comunicación anteriores y mucho menos de haber sido sometida a un diagnóstico de comunicación. En el caso concreto de la ECCI, la vinculación laboral que tuvo la autora brindó la oportunidad de buscar en archivos y de consultar en la unidad académica sobre la existencia o realización de diagnósticos y planes de comunicación anteriores a la presente propuesta, mediante lo cual se comprobó que la Escuela nunca se ha sometido a un proceso como el que se desarrolló en la presente investigación.

Esto representó una limitación, pues se tuvo que sortear el obstáculo de no contar con información sobre las actividades y los procesos de gestión de la comunicación de esta organización en particular. Para hacer frente a esta carencia, dentro de la presente investigación se utilizó, como insumo principal, la información recopilada durante el proceso de autoevaluación y que consta en el Informe de Autoevaluación de la carrera de Bachillerato en Computación e Informática en el marco del proceso de Acreditación ante el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES). Esta información se complementó con los datos obtenidos de la aplicación de cuestionarios, la realización de entrevistas y el análisis de necesidades que se llevó a cabo en este estudio para complementar el diagnóstico de la situación comunicacional de la ECCI.

Otra de las grandes limitaciones que afrontó este estudio, es que la Escuela no contaba (y aún no cuenta) ni con información actualizada ni con mecanismos de recopilación de datos acerca de su población graduada ni del sector empleador vinculada a ella, por lo que elaborar un perfil y/o diseñar instrumentos que permitan recopilar información sobre poblaciones tan numerosas, difusas y desconocidas como estas, se torna en un reto metodológico de gran peso dentro del desarrollo de cualquier investigación. Aunado a esto, la existencia de ciertas restricciones normativas que se originan a partir de la existencia e interpretación que se le da a Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales (Ley N.º 8968) y al Reglamento Ético Científico de la Universidad de Costa Rica, las cuales limitan el acceso a información de contacto de los sujetos de información fue otra limitante que no sólo afectó a la aplicación de instrumentos entre las poblaciones ya mencionadas sino también afectó la información obtenida de la población estudiantil.

Finalmente, considerando que, como ya se mencionó en párrafos anteriores, la Asamblea de Escuela es el máximo órgano de decisión de la ECCI y que la implementación del plan de comunicación diseñado dentro de la presente investigación, depende de la aprobación de dicho órgano decisorio, el alcance del presente estudio contempló hasta la generación de una propuesta de plan de comunicación, dejando su implementación y puesta en marcha a discreción de la unidad académica.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción

Para todo ser humano, la comunicación representa un instrumento esencial para la satisfacción de sus necesidades en los niveles más básicos, y para el logro de sus objetivos y metas en los ámbitos más complejos y elaborados de la vida personal, profesional y social. Considerando esto, no es extraño que para las organizaciones, conformadas alrededor del trabajo de conglomerados de personas, la comunicación sea uno de los pilares fundamentales en los que se sustenta y que posibilita su funcionamiento, así como el logro de sus objetivos.

Precisamente por el valor estratégico y la importancia funcional que tiene la comunicación dentro del quehacer de las organizaciones, es que en un estudio como este resulta indispensable definir los postulados teóricos de los que se parte a la hora de diseñar soluciones para la organización que es objeto de estudio, en este caso, la ECCI.

Es por ello que en el presente apartado se presentan los pilares conceptuales en los que se sustentan el enfoque y las soluciones propuestas para el problema de investigación abordado, partiendo desde el concepto de comunicación, pasando por los postulados de comunicación organizacional, plan de comunicación, las TIC dentro de la gestión de la comunicación hasta llegar a la noción de gestión de la calidad, como método y perspectiva de gestión con el que la ECCI se empezó a familiarizar a partir del proceso de autoevaluación para la acreditación de su carrera.

2.2 Comunicación

Siendo el objetivo de este estudio generar un plan de comunicación para la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, resulta imprescindible que conozcamos el concepto de comunicación. En este sentido, se considera oportuna y pertinente la aproximación que hace el autor Francisco Javier Garrido (2008), quien define la comunicación como “un proceso continuo e interactivo, en el que se deben producir espacios de sintonía entre los involucrados o transceptores en lenguaje comunicacional”; además, agrega que al ocurrir la comunicación, “la transacción de estos mensajes coproducidos se genera a través de una relación no lineal de las partes” (p. 2).

El concepto relacional de Garrido se enriquece con la visión del autor Joan Costa, quien profundiza en el proceso de la comunicación, desligándose ligeramente de los modelos lineales y simplistas derivados de la aproximación matemática que hiciera Shannon, para explicar el proceso comunicativo desde un punto de vista más integral, complejo y muy aplicable a las dinámicas de comunicación presentes en las organizaciones de nuestro entorno actual.

Costa (1999), en el libro *La comunicación en acción*, sostiene que “el mecanismo que sustenta todo proceso de comunicación es la interactividad” (p. 63). Es decir, que el proceso comunicativo requiere de mecanismos de retroalimentación, *feedback* o lo que el autor llama “retroacción” para que se complete la acción, como principio general del proceso comunicativo. Esta proposición teórica deja de manifiesto que, para Costa, el proceso de comunicación es más que la transmisión de un mensaje entre un emisor y receptor a través de un canal; más bien se habla de interactividad, la cual está sustentada en relaciones que, para ser establecidas, consideran o dependen de las dimensiones espaciales y temporales, así como de las habilidades y rasgos culturales comunes a los participantes del proceso comunicativo.

Esta interactividad o intercambio que define al proceso de comunicación, parte de la transferencia de mensajes o elementos que propician, en el sujeto participante del acto comunicativo, respuestas instantáneas, adquisición de conocimientos y/o elementos que determinarán decisiones y adicionarán elementos a la cultura del sujeto como persona.

Sin embargo, para que esta transferencia sea posible, es necesario que quien emite el mensaje conozca el lenguaje, códigos y nivel cultural del receptor, pues estos factores determinan el éxito de toda acción de comunicación. Y es que, como bien lo afirma Costa (1999), “la comunicación no es posible más que si aquellos que están involucrados comparten elementos de conocimiento” (p. 78).

Este autor también agrega que las acciones de comunicación se concretan en forma de actos, que tienen la fuerza suficiente para propiciar hechos prácticos, concretos y en el nivel operativo; o mensajes, los cuales se caracterizan por su valor simbólico. Actos y mensajes tienen una implicación mutua, donde los mensajes propician actos, y los actos son, a su vez, mensajes.

Debido al valor práctico y estratégico, en las empresas y organizaciones, y en sus relaciones con el entorno, “los actos y las comunicaciones son objeto de “gestión”; es decir, que son

instrumentos, y están determinados por decisiones del carácter estratégico orientadas a un fin práctico, y que serán realizadas” (Costa, 1999, p. 64).

Este valor estratégico, que se distingue por la elaboración de mensajes que utilizan los códigos y son planificados para que produzcan un efecto predeterminado en los públicos elegidos, es una de las características más aprovechadas en el ámbito de las organizaciones y uno de los principios orientadores de la comunicación organizacional.

2.3 Comunicación organizacional

Pero, ¿a qué se refiere el concepto de comunicación organizacional? Pérez-Rolo (2012) la define como “la disciplina encargada de analizar, diagnosticar, planificar y evaluar la comunicación interna y externa para alcanzar los objetivos empresariales previstos” (p. 1). De esta conceptualización se deriva el carácter integral que deberían regir las actividades de comunicación dentro de la organización, con el fin de propiciar y construir una imagen coherente de esta.

No obstante, para lograr esta anhelada coherencia es necesario que la organización sea capaz de enlazar sus objetivos, intereses y necesidades con los de sus distintos públicos, teniendo en cuenta el contexto en el que se llevan a cabo las acciones, así como las expectativas de la sociedad. Al respecto, el motor de la comunicación organizacional se mueve en función de las necesidades, expectativas y rasgos de los públicos.

Por esta razón, en el tema de la comunicación organizacional, el concepto de públicos es fundamental. En este sentido, la autora María José Canel (2007) define al público o los públicos como “el conjunto de personas con las que una organización tiene una relación o vínculo particular”, agregando que los públicos no deben ser enfocados por “sus características individuales o de grupo, sino en función de la posición que ocupan y del rol que desempeñan los individuos en relación con la organización” (p. 232).

Por esta razón, al hablar de comunicación organizacional es fundamental tener un conocimiento adecuado del o los destinatarios de los mensajes y, principalmente, que los públicos de una organización tengan un rol activo, permanente y que cuenten con muchas posibilidades de participar en las acciones comunicativas que se desarrollen. Para lograrlo, Canel (2007)

propone a las organizaciones “orientar su estrategia de comunicación para la construcción de la relación o vínculo, y lograr que ese vínculo sea cada vez más fuerte” (p.232).

Ante esta innegable necesidad de las organizaciones por estar cerca de sus públicos y establecer relaciones, autores como Mónica Valle (2003) afirman que, en el ámbito organizacional, la comunicación debe ser *gerenciada* u objeto de gestión. Literalmente la mencionada autora sostiene que la comunicación “es instrumento, de carácter estratégico orientado a un fin práctico: las relaciones, el cumplimiento de metas reconocidas en común y la coordinación de comportamientos aspecto importante para la productividad empresarial.” (Valle, 2003, Sección: Retos del Profesional de la Comunicación Organizacional, párr. 4)

El instrumento por excelencia que contribuye al cumplimiento del rol estratégico de la comunicación dentro de las organizaciones, es el plan de comunicación, pues este orienta las actividades comunicativas y le dan unidad.

2.3.1 Plan de comunicación

En el libro *La comunicación institucional*, la autora Yolanda Martínez Solana (2004) explica la importancia y el rol estratégico de los planes de comunicación, al decir que “todo plan de este tipo procurará en primer lugar, contribuir a dar la máxima coherencia a la política global de la institución, de modo que responda a unos objetivos y estrategias comunes para todas las instancias de la organización” (p. 126).

De esta manera, Martínez Solana describe el valor de este instrumento que se materializa, habitualmente, en un documento que contiene los objetivos generales de comunicación que deben coadyuvar al logro de los objetivos de la organización y el cumplimiento de los propósitos establecidos en la misión y visión de la entidad. Dicho documento también debe contemplar la caracterización y delimitación de los destinatarios de las actividades de comunicación que se desarrollen, así como las políticas que regirán los procesos comunicativos, estrategias que se utilizarán y los recursos con los que contaremos para alcanzar los objetivos, además de las actividades o acciones concretas de comunicación que se desarrollarán en la empresa.

Tal como lo afirma Hernández (2002),

(...) los Planes de Comunicación se conciben para definir los criterios básicos de comunicación (interna, externa y *marketing*) durante un periodo largo de tiempo (por ejemplo, cuatro años) y los criterios básicos con carácter anual. Es decir, que por una parte se fijará el objetivo general de comunicación y por otro el correspondiente al año en curso, como patrón básico de trabajo (párr. 10).

Los planes de comunicación son instrumentos que nos permiten conocer la situación de la organización, valorando los factores internos y externos que la afectan, conociendo a los públicos con los que se relaciona y con lo que tendrá que trabajar si realmente desea alcanzar sus metas. Esto se justifica en el hecho que explica Valle (2003), al exponer que, dentro de nuestro mundo actual, “lo que tiene peso son la marca, la calidad, control ambiental, trabajo en equipo, las relaciones, la identidad, innovación, creatividad y la inteligencia empresarial” (Sección: Comunicación Organizacional y Nuevas Tecnologías, párr. 4).

Este hecho es el que explica que la comunicación organizacional, más que un lujo o una moda, sea, hoy en día, una necesidad de primer orden para las organizaciones. Indiscutiblemente, el éxito de una organización se relaciona, en mucho, con la motivación que tengan sus públicos internos para cumplir sus funciones, en la fidelidad y preferencia que posean sus clientes y en la requerida presencia que tengan las organizaciones dentro de las redes sociales, Internet y los medios virtuales.

Como bien lo sostiene la mencionada autora

la comunicación se constituye en esencia y herramienta estratégica para los procesos de redefinición de las relaciones de la organización con el entorno, la interacción con sus públicos tanto internos como externos, la definición de identidad y el uso y apropiación tecnológica que se requiere (Valle, 2003, párr. 3).

Concretamente, en lo que a la apropiación tecnológica se refiere, es oportuno tener presente el doble rol o vínculo que la comunicación tiene. Por una parte, es innegable que el avance tecnológico ha venido cambiando el proceso comunicativo al revolucionar las dinámicas y las posibilidades de acceso y participación para los públicos; por otra parte, también es indiscutible que la comunicación es uno de los procesos que más contribuyen –por no decir que hace posible– la apropiación que de las tecnologías hacen las organizaciones. Es precisamente por el mutuo aporte que se brindan ambos procesos, que se considera indispensable profundizar

en la relación e impacto que las tecnologías de información y comunicación (TIC) pueden tener sobre la comunicación organizacional y viceversa.

2.3.2 Comunicación organizacional y TIC

Es importante tener presente que la comunicación dentro de una organización debe cumplir con funciones como persuadir, informar y vincular a los públicos de la entidad, razón por la cual los responsables de la comunicación deben estar anuentes, pero, sobre todo, preparados para utilizar e incorporar cualquier herramienta o instrumento que facilite, fortalezca o revolucione los procesos comunicativos. Es por esto que la comunicación organizacional es uno de los procesos que más contribuyen y motivan a una organización a iniciar o propiciar los procesos de apropiación tecnológica.

Cuando la comunicación se nutre de las nuevas tecnologías, se vuelve más dinámica, atractiva y democrática, pues permite que los públicos tengan más acceso, participación y cercanía a los procesos comunicativos, haciendo de esta manera que la comunicación desarrollada sea más eficiente, atractiva y vinculante. Ortiz González (2010) explica esta dinámica, al decir que

los canales y las herramientas de comunicación virtuales se vuelven progresivamente más poderosos y eficaces para cultivar y mantener las relaciones con su público objetivo. Ello debido a que la gente es cada día más dependiente del Internet para satisfacer sus necesidades de información y entretenimiento (p. 84).

En este contexto, en el que los públicos dependan con más intensidad de Internet, es que se incorpora y adquiere fuerza la figura de las redes sociales y los “social media”, donde el primero de estos conceptos se refiere a “una estructura social que puede ser real o virtual, donde hay individuos que en sus prácticas diarias interactúan entre sí (...)” mientras el segundo “incluye esas redes sociales y otras herramientas o conceptos que permiten la combinación de estas dentro de una estrategia” (Ortiz González, 2010, p. 78).

La existencia de herramientas como las mencionadas facilitan que los públicos puedan participar más activamente en las dinámicas de comunicación propuestas por las organizaciones, situación que promueve y fortalece los procesos de cambio, la innovación y el dominio de recursos tecnológicos, cada vez más novedosos. Es decir, se crea un interesante círculo virtuoso donde comunicación y las TIC se nutren de manera recíproca.

La otra parte de este círculo se da cuando las organizaciones, al enfrentarse con públicos más informados y exigentes, buscan crear valor comercial, de marca, imagen o presencia, escenario que las impulsa a desarrollar acciones de comunicación orientadas al intercambio de conocimiento, el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, la colaboración y el desarrollo de las redes sociales. Tal como lo afirma Ortiz González (2010),

se habla en particular de colaboración, aprovechamiento de nuevas tecnologías y redes sociales, porque éstos son los agentes de cambio en una plataforma de comunicación moderna que integra herramientas virtuales y dinámicas. El modelo se enfoca al desarrollo de redes profesionales y sociales alrededor del negocio, basándose en un modelo colaborativo, en el cual todas las partes de la empresa son actores en el proceso y manejo del conocimiento y flujos de comunicación (p. 76).

Gracias a este aumento en las interacciones que los públicos tienen con las organizaciones, la creación y fortalecimiento de comunidades o redes de contactos, así como las dinámicas de intercambio de conocimiento también se han fortalecido. Esto favorece y dinamiza los procedimientos y la forma en la que se gestiona el conocimiento, actividad fundamental dentro del funcionamiento, aprendizaje y evolución de toda organización.

Bueno (1999), citado por Gellego y Ongallo (2004), define la gestión del conocimiento como “la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que se producen en la empresa en relación con sus actividades y con su entorno, con el fin de crear unas competencias esenciales” (p. 12).

Como se puede deducir a partir de esta conceptualización, con la gestión del conocimiento se busca que la organización no solamente aprenda y realice actividades, sino que también sea capaz de sistematizar y organizar el conocimiento con el fin de que este se conserve y, principalmente, pueda ser utilizado para resolver los retos que se le presenten a la institución, sin que se tengan que cometer los errores ya superados, caer en confusión y malgastar recursos.

Como puede verse, la gestión del conocimiento está muy relacionada con el tema de gestión de calidad, pues ambos coinciden en el propósito de lograr los objetivos de la organización, haciendo un uso eficiente de los recursos.

2.4 Gestión de calidad

El autor Fernando Vargas Zúñiga (2003), con base en CEDEFOP (1998), define la gestión de calidad como “una estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de una organización en satisfacer el cliente” (p. 9).

Así Vargas (2003) vislumbra la gestión de calidad como un proceso integrador, participativo y de un carácter eminentemente estratégico, al estar orientado al logro de los objetivos de la organización.

Teniendo en cuenta que el presente estudio pretende generar un plan de comunicación que contribuya a que una unidad académica logre cumplir con los compromisos de mejora, asumidos a raíz de un proceso de autoevaluación con miras a la acreditación de su carrera de bachillerato, resulta oportuno considerar una definición de los conceptos de acreditación y de autoevaluación.

El SINAES es la institución designada por el Estado costarricense para promover el mejoramiento permanente de la calidad de la educación superior del país. Dicho ente define en su sitio web el concepto de acreditación como “el proceso de evaluación basado en criterios y estándares de calidad previamente establecidos que es llevado a cabo por un organismo externo y que procura garantizar la calidad de una carrera o de un programa educativo” (SINAES, s.f., párr. 1).

Esta misma institución conceptualiza la autoevaluación como una etapa del proceso de acreditación, pero sobre todo, como

un proceso participativo de revisión sistemática del quehacer de la carrera o programa, organizado por un equipo de trabajo comprometido y calificado. La autoevaluación debe tener características que den fe de la formalidad y rigor técnico con que se haya realizado el proceso y la información obtenida debe ser válida, confiable y verificable (SINAES, s.f., párr. 1).

En el caso concreto del proceso de acreditación descrito mediante la conceptualización del SINAES, se perfila este proceso como un mecanismo diseñado para promover una cultura de mejoramiento continuo en el ámbito de la educación superior, que para darse requiere de importantes esfuerzos de sensibilización, orientados a desarrollar una actitud reflexiva y autocrítica en los responsables del proceso. Pero la acreditación es, además, una empresa en la que la comunicación juega un papel crucial, al ser el mecanismo más adecuado para integrar a los distintos actores vinculados para gestionar la obtención de recursos y de información requerida, y para persuadir a los públicos acerca de la importancia de someterse a un proceso como el descrito.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Introducción

Una investigación que tiene como fin último el diseño de un plan de comunicación, debe haber pasado por un cuidadoso proceso de caracterización y diagnóstico de la organización para la cual estamos diseñando el instrumento de fortalecimiento de gestión de la comunicación. Para cumplir con éxito el objetivo principal del presente estudio, se propone realizar una investigación que aproveche las fortalezas y recursos de la investigación cualitativa, para así recopilar la información suficiente que permita describir a la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, conocer sus prácticas, procesos y necesidades de comunicación y, a partir de esta información, generar una propuesta de un plan de comunicación que se constituya en una guía realista y oportuna para mejorar la gestión de la actividad comunicativa de la Escuela.

3.2 Enfoque y tipo de investigación

Considerando que el objetivo principal de este estudio está dirigido a buscar el mejoramiento de la gestión en comunicación, esta investigación se enmarca dentro de un diseño metodológico de investigación-acción, el cual tiene como finalidad la resolución de problemas cotidianos e inmediatos y el mejoramiento de prácticas concretas, por medio del aporte de información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales (Hernández et al., 2010, p. 509). Este diseño metodológico se materializó a través del diseño y aplicación de cuestionarios, la revisión y análisis de documentación de la ECCI y de entrevistas abiertas.

El presente estudio tendrá un enfoque cualitativo, comprendido desde la perspectiva de Hernández et al. (2010), como aquel enfoque que

se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo cuando el tema del estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico (p. 364).

A partir de esta conceptualización, se considera adecuado y oportuno utilizar el enfoque cualitativo para conocer el hasta ahora poco explorado tema de la actividad de comunicación y

divulgación que se desarrolla en la ECCI, al prestar especial atención a las opiniones, percepciones, expectativas, sugerencias y empoderamientos que los miembros de la comunidad ECCI puedan desarrollar y aportar, con el propósito de fortalecer la actividad de comunicación de la unidad académica.

Debido a que esta investigación se concentra en estudiar y optimizar la gestión de comunicación de una organización que existe en el mundo real, se considera que el presente estudio tiene una finalidad aplicada, que se desarrolla en el campo y cuenta con un alcance transeccional exploratorio, comprendido como los estudios que tienen como propósito

comenzar a conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico. Por lo general, se aplican a problemas de investigación nuevos o poco conocidos, además constituyen el preámbulo de otros diseños (no experimentales y experimentales) (Hernández et al., 2010, p. 152).

Asimismo, por el interés de caracterizar la unidad académica, se considera pertinente definir la profundidad de la investigación bajo un alcance también descriptivo, definiendo este tipo de estudios como aquellos que “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández et al., 2010, p. 80). Es así como, en síntesis, se define el alcance del presente proyecto como exploratorio-descriptivo.

3.3 Fuentes y sujetos de información

Los actores y el origen de la información y los datos que se utilizaron durante la elaboración de este proyecto se detallan de la siguiente manera:

3.3.1 Fuentes de información

Para llevar a cabo el presente estudio, se plantea recurrir a las siguientes fuentes de información:

Fuentes primarias: El término de fuentes primarias define “aquellas fuentes que publican o suministran datos recogidos por ellas mismas” (Gómez, 2004, p. 30). La principal fuente primaria en la que se sustentará esta investigación es el Informe de Autoevaluación de la

Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la UCR, así como otros documentos generados y recopilados en el marco de este proceso de autoevaluación para la acreditación.

Asimismo, dentro de las fuentes primarias se contemplan todos los trabajos originales como tesis, artículos, proyectos y manuales que la investigadora consultó a lo largo del proceso de elaboración del presente estudio.

Fuentes secundarias: Miguel Gómez (2004) define las fuentes secundarias como “aquellas fuentes que toman y publican datos recogidos originalmente por otros” (p. 31). Para efectos del presente proyecto, se toma en cuenta la consulta y referencia a informes, tesis, manuales y sitios web que recogen las informaciones y datos generados por terceras personas o entidades, por lo que deben ser consideradas como fuentes secundarias.

3.3.2 Sujetos de información

El autor Rodrigo Barrantes (2007) define a los sujetos de información como aquellas “personas físicas o corporativas que brindan información en el marco de una investigación” (p. 92). En el presente proyecto los sujetos de información a los que se recurrió para obtener la información requerida, se agrupan en dos categorías básicas:

- a) Funcionarios ECCI en puestos estratégicos:** Estos sujetos de información se caracterizan por ocupar un cargo dentro de la estructura organizacional de la ECCI, que implica la utilización de la comunicación como un recurso y herramienta de gestión útil para el logro de los objetivos de la Escuela, además de que, por la posición que ocupan, se convierten en actores clave para lograr una adecuada implementación del plan de comunicación propuesto dentro del presente proyecto. A estos actores se les abordó por medio de entrevistas abiertas, las cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 1 Entrevistas realizadas a funcionarios ECCI		
Nombre	Cargo	Fecha de entrevista
Dr. Carlos Vargas Castillo	Director, ECCI	14 noviembre 2013
Dra. Gabriela Barrantes Sliesarieva	Coordinadora CAA y exdirectora de la ECCI	1.º octubre 2013
Licda. Milena Zúñiga Cárdenas	Jefa administrativa ECCI	27 noviembre 2013
Profesor Javier Gainza Echeverría	Fundador de la ECCI	8 de octubre 2013 * Al profesor Gainza se realizó una consulta puntual sobre el origen del logo de la ECCI.

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014.

b) Miembros de las cinco poblaciones interés de la ECCI: Para definir a estos sujetos de información, se utilizó el criterio del SINAES que establece a estudiantes, docentes, personal administrativo, población graduada y sector empleador como las poblaciones de interés de la ECCI. El perfil de cada una de estas poblaciones se detalla a continuación:

Estudiantes: Comprendidos como aquellas personas que se encontraban empadronadas en la carrera de Bachillerato de Ciencias de la Computación e Informática durante el periodo de estudio y que contaban con la condición de estudiantes activos al realizar y consolidar el proceso de matrícula regularmente. Partiendo de los datos recabados para la elaboración del Informe de Autoevaluación (2012), se define que el grueso de esta población se ubica en el grupo etario de 17-24 años (p. 36).

Para el presente estudio, la selección de la muestra de estudiantes se realizó por conveniencia. La decisión de seleccionar una muestra por conveniencia se sustenta en criterios relacionados con la existencia de sesgos en las estimaciones de la población estudiantil, así como en restricciones normativas que limitan el acceso a información de contacto de los sujetos de información. Así, por ejemplo, a pesar de que existen estimaciones acerca del tamaño de la población estudiantil de la ECCI realizadas por la Oficina de Registro e Información de la UCR,

la cifra facilitada por esta dependencia tiene ciertos sesgos al incluir, y a la vez excluir, a grupos de estudiantes con situaciones particulares, que van desde estudiantes en los registros que aparecen como “activos”, aunque su condición haya cambiado (como egresados recientes o estudiantes retirados temporalmente), estudiantes que no se visualizan en el padrón de la ECCI por estar empadronados en otras carreras, o estudiantes de posgrado que matriculan cursos de nivelación de bachillerato, entre otros casos.

El otro criterio que motivó la selección por conveniencia es la existencia de restricciones normativas que limitan el acceso a la información necesaria para contactar a los sujetos participantes (especialmente para seleccionarlos por un método aleatorio). En este sentido, la existencia de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales (Ley N.º 8968) y del Reglamento Ético Científico de la Universidad de Costa Rica generan la obligatoriedad para el investigador de contar con consentimientos informados firmados por todos los sujetos que acepten voluntariamente brindar información y/o participar en cualquier estudio.

Para obtener el mencionado consentimiento en el caso del presente estudio, la ECCI autorizó a la investigadora a visitar las aulas para solicitar a los estudiantes su participación voluntaria y la firma del consentimiento. Finalmente, la encuesta se aplicó entre los 70 estudiantes que autorizaron se les enviara el cuestionario al correo que ellos mismos facilitaron en el consentimiento.

Graduados: Este grupo reúne a las personas que concluyeron el programa de estudio de bachillerato de la ECCI-UCR y obtuvieron el título en Ciencias de la Computación e Informática. Teniendo en cuenta que esta carrera existe desde 1981 y tiene aproximadamente tres décadas de estar graduando a nuevos profesionales cada año, es comprensible que la ECCI cuente con más de 1400 personas graduadas desde la creación de la carrera hasta el momento de realización del estudio.

Es oportuno destacar que, actualmente, la ECCI no posea información suficiente para caracterizar con más detalle a esta población ni con mecanismos que propicien un contacto permanente y efectivo con los egresados. Dicha situación quedó claramente reflejada durante el proceso de autoevaluación de la carrera, en el cual solo se logró la respuesta de 160 personas egresadas de la Escuela de las más de 400 personas que se graduaron durante el periodo

2007-2011, establecido por el SINAES como ventana temporal de interés para el proceso de acreditación (CAA, 2012, p. 38).

Aunado a la carencia de vías de contacto permanente con la población graduada, la existencia de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales (Ley N.º 8968) y del Reglamento Ético Científico de la Universidad de Costa Rica generan retos similares a los descritos para la población estudiantil, donde las posibilidades reales de aplicar un instrumento para recopilar información se restringe por la necesidad de contar con un consentimiento informado debidamente rubricado.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que la Escuela solo posee la información de contacto registrada por la Oficina de Registro correspondiente al periodo en el que el graduado era estudiante, por lo que se carece de información de contacto actualizada que facilite ubicar a buena parte de los graduados para aplicar cualquier instrumento que faculte recopilar sus opiniones respecto a la actividad de la ECCI, en general. Por estas razones la selección de la muestra se realizó por un criterio de conveniencia, incluidas todas las personas graduadas a las que fue posible contactar, gracias a las recomendaciones brindadas por docentes, representantes de la Asociación de Estudiantes de la ECCI, empleadores y los mismos graduados. Esto permitió aplicar el cuestionario a 28 personas graduadas que facilitaron su consentimiento y un correo electrónico para remitir el instrumento.

Docentes: Este conglomerado reúne a las personas responsables de desarrollar la labor docente en el ámbito de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la UCR. Dentro de ella se contempla a los más de 40 docentes que imparten cursos propios de la carrera, los cuales, según los datos recopilados para el Informe de Autoevaluación de la carrera (2012), se caracterizan por una presencia más numerosa de población docente masculina (más del 60% son varones) y porque más del 95% de la población docente se ubica dentro de un rango de edad medio entre los 25 y los 55 años de edad.

Considerando que para el momento en el que se aplicó el cuestionario diseñado para esta población, entre los meses de setiembre y diciembre del 2013, la ECCI contaba con 44 docentes impartiendo cursos de carrera y que se conocían los correos electrónicos de todo el personal docente, se opta por censar a dicha población para obtener la información requerida, logrando que 33 docentes respondieran efectivamente el cuestionario.

Personal administrativo: Esta población es la más pequeña de las cinco pues está conformada por únicamente nueve personas, de las cuales cinco son hombres y cuatro son mujeres. Su perfil educativo es variado pues incluye sujetos con educación general básica, preparación técnica y algunos miembros de esta población cuentan con formación universitaria. Los miembros de este grupo tienen en común su vinculación laboral con la ECCI, pues, aunque poseen diferentes puestos, en términos generales ellos son los responsables de desempeñar las actividades de administración y la gestión logística de la unidad académica.

Para recopilar la información requerida correspondiente al personal administrativo de la ECCI, se consideró conveniente censar a los nueve funcionarios, utilizando un cuestionario autoadministrado, el cual fue remitido al correo electrónico indicado por cada funcionario en el consentimiento informado que todos los participantes de este estudio tuvieron que completar. Ocho funcionarios contestaron efectivamente el cuestionario remitido.

Empleadores: Es una población numerosa y, sobre todo, bastante difusa y compleja de caracterizar, pues dentro de ella se contemplan empresas multinacionales, empresa privada, instituciones públicas y toda aquella organización en la que se cuente y se requiera de profesionales en computación e informática egresados de la ECCI. Respecto a esta población existe un vacío de información importante pues, hasta la fecha, no se han realizado estudios ni se han establecido mecanismos que faculten comprender mejor el perfil de las organizaciones y entidades que ofrecen oportunidades de empleo para la población graduada de la ECCI.

La información requerida del sector empleador se obtuvo por medio de seis entrevistas que se realizaron a empresas e instituciones que han tenido participación en actividades o eventos organizados por la Escuela, o que han solicitado espacios para difundir información sobre oportunidades laborales entre los miembros de la comunidad ECCI.

Tabla 2		
Entrevistas realizadas a representantes del sector empleador		
Nombre	Cargo	Fecha de entrevista
Astrid Pacheco Mata	Jefa de Relaciones Laborales y Comunicación MET-ICE	29 de setiembre 2013
Mylena Rojas Mora	Coordinadora de Recursos Humanos Avionyx S. A.	17 de octubre 2013
Wayner Vanegas Aquilino	Director de Proyectos Prosoft	30 de noviembre 2013
Alexander Barquero Elizondo	Director, Dirección de Certificadores de Firma Digital MICITT	4 de diciembre 2013
Lidia Arévalo Bravo	Jefa, Sección Apoyo Informático, Oficina de Registro e Información UCR	20 de diciembre 2013
Marcela Solís Castillo	University Program Manager Hewlett-Packard Costa Rica	16 de enero 2014

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014.

3.4 Método de recolección de la información

Una particularidad de este estudio radica en que, debido a que la investigadora tuvo que cambiar su domicilio fuera de Costa Rica, las técnicas de investigación y los instrumentos de recolección de datos tuvieron que aplicarse, en su mayoría, por medio de Internet (aplicaciones web), del chat y/o del correo electrónico, condición que hace indispensable la adaptación de los instrumentos al formato digital y más específicamente al entorno de la red.

Ahora bien, para hacer el abordaje del tema de investigación propuesto, se utilizaron los siguientes métodos de recolección de información:

3.4.1 Revisión y análisis documental

De acuerdo con Latorre, Rincón y Arnal (2003), la revisión documental se define como “el proceso dinámico que consiste esencialmente en la recogida, clasificación, recuperación y distribución de la información” (p. 58).

En el caso particular del presente proyecto, esto incluye el análisis del Informe de Autoevaluación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, elaborado por la Comisión de Acreditación y Autoevaluación, entre los años 2011-2012, en el marco de la acreditación de la carrera de bachillerato de la mencionada unidad académica, así como de documentación complementaria generada u obtenida durante el proceso de autoevaluación.

También se contempló la revisión y descripción de signos visuales y material gráfico que son parte de la identidad gráfica o que fueron creados por ECCI para dar divulgación a eventos organizados o que contaron con la participación de la unidad académica en cuestión. La revisión y descripción de estos signos y material gráfico se da como parte de la caracterización de los elementos que forman parte del discurso organizacional de la ECCI, y se incluyen dentro de los apartados 5.2.1.2 y 5.2.1.4 del presente documento.

De igual forma, para la elaboración del presente proyecto final de graduación, se realizó la revisión y análisis documental de diversos reglamentos universitarios establecidos por el Consejo Universitario de la Universidad de Costa Rica, así como de varios perfiles de puesto establecidos por la Oficina de Recursos Humanos de la entidad universitaria. La revisión de estos documentos normativos se realizó como parte de los esfuerzos de caracterización de la unidad académica y para explicar el contexto en el que la ECCI debe desarrollar su actividad.

Asimismo, este estudio contempló la revisión y análisis de material bibliográfico relacionado con el diseño de planes de comunicación y que, en términos generales, brinden enfoques novedosos para fortalecer la gestión de la comunicación en el ámbito de las organizaciones. Esto incluyó la revisión de tesis, manuales, artículos académicos y demás material, orientado a estudiar el tema de la comunicación organizacional, que brindara aportes oportunos para el logro de los objetivos del presente estudio.

Considerando el propósito o finalidad última de la búsqueda realizada, todas las revisiones anteriormente mencionadas se clasifican en las siguientes categorías:

- ❖ **Conceptualización:** se refiere a las revisiones que se llevaron a cabo para encontrar definiciones generadas a partir de la teoría respecto a los diversos los conceptos abordados y considerados durante la investigación.
- ❖ **Delimitación de estructuras:** comprende las búsquedas de información que se desarrollaron para determinar los apartados y el tipo de información que componen y deben estar presentes en un perfil organizacional, un diagnóstico de comunicación y un plan de comunicación como los desarrollados en el presente proyecto.
- ❖ **Caracterización:** Contempla la consulta y recopilación de datos e información que permiten describir la ECCI como organización, incluidas la información general de la unidad académica, la estructura y normativa que rigen su quehacer, así como los rasgos que caracterizan y definen el estado general de su actividad de comunicación.

3.4.2 Cuestionario

Desde la perspectiva de Hernández et al. (2010), un cuestionario consiste en “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217). Esta definición refleja en gran medida el origen predominantemente cuantitativo de los cuestionarios como técnicas de investigación. Empero, es innegable el importante aporte que brinda el aprovechamiento del cuestionario como método de recolección de información en el ámbito de las investigaciones cualitativas, al permitir sondear opiniones, explorar tendencias y valorar conocimientos o percepciones de grupos más numerosos sobre los temas en estudio.

Considerando que “el cuestionario es un instrumento muy útil para la recogida de datos, especialmente de aquellos difícilmente accesibles por la distancia o dispersión de los sujetos a los que interesa considerar, o por la dificultad para reunirlos” (García, 2003, p. 2), y valorando los rasgos particulares y característicos de varias de las poblaciones de interés de la ECCI, se determinó como oportuno solicitar la información requerida por medio de la aplicación de un cuestionario autoadministrado para lograr los objetivos del presente proyecto.

Estudiantes, población graduada, así como personal docente y administrativo, son las cuatro poblaciones que fueron abordadas gracias a la aplicación de cuestionarios. Si bien es cierto que para el caso de personal docente y administrativo se optó por censar a la población, en

términos generales, la selección de las muestras del presente estudio obedece a métodos no probabilísticos.

Tal como lo establece Hernández et al. (2010),

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en formulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (p. 176).

En el caso particular de este estudio, los criterios en los que se sustenta la selección de muestras no probabilísticas, son los siguientes:

- ❖ El alcance exploratorio-descriptivo definido para el presente trabajo final de graduación y que supone un primer acercamiento a la dinámica comunicativa y divulgativa de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la UCR.
- ❖ Carencia de mecanismos en la ECCI que permitan tener información de contacto actualizada y vinculación permanente con algunas de sus poblaciones de interés.
- ❖ Las restricciones normativas generadas por el Reglamento Ético Científico de la Universidad de Costa Rica para las investigaciones en las que participan seres humanos, el cual establece en el artículo 7 la obligación para el investigador de obtener un consentimiento informado debidamente firmado de las personas que participen en todo estudio realizado en el ámbito de la Universidad de Costa Rica.
- ❖ Las restricciones normativas establecidas en la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales (Ley N.º 8968), que establece, en los artículos 11 y 14, el deber de los responsables de las bases de datos de proteger la confidencialidad de la información personal, así como la obligatoriedad de contar con un consentimiento del titular de los datos personales para hacer uso de ellos.

3.4.3 Entrevistas

De acuerdo con la conceptualización de Janesick (1998), citado por Hernández (2010), en la entrevista, “a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (p. 418).

En esta investigación, las entrevistas se utilizaron para obtener opiniones, criterios y para conocer la perspectiva de dos tipos de actores respecto a la actividad de comunicación de la unidad académica en estudio.

Uno de estos actores son los funcionarios ECCI en puestos estratégicos, quienes, por su posición dentro de la estructura organizacional de la ECCI, se convierten en los ejecutores de las acciones de comunicación y divulgación que requiere la Escuela, además de ser los actores que conocen con más detalle las restricciones, posibilidades, recursos y retos que tendrá la unidad académica para implementar la propuesta generada a partir de este proyecto. Por esta razón, se realizaron entrevistas al director, la coordinadora de la Comisión de Autoevaluación y Acreditación, así como con la jefa administrativa de la ECCI.

El otro grupo de actores que se abordó por medio de entrevista fue al sector empleador, que representa a la población externa que recibe el “producto o beneficio” más directo que se genera a partir de la actividad principal de la ECCI como organización. En este caso se optó por entrevistar a seis representantes de empresas privadas y entidades públicas que hubiesen demostrado interés y cercanía con la ECCI (por medio de participación en actividades organizadas por la Escuela o por la solicitud de divulgación de puestos entre la comunidad ECCI).

Instrumentos de recolección de información

Las técnicas de investigación mencionadas se concretaron por medio de los siguientes instrumentos de recolección de información:

- ❖ Una guía temática para la revisión documental (*ver anexo 1*), con la que se recopiló información indispensable para realizar la descripción del perfil organizacional de la ECCI, tal como la estructura organizacional, la actividad principal de la Escuela, el perfil general de las cinco poblaciones primarias, así como las principales necesidades de comunicación identificadas durante el proceso de autoevaluación para la acreditación.
- ❖ Cuatro cuestionarios –uno para cada población– (*ver anexo 2*) que constituyeron un insumo importante para recopilar la información requerida para elaborar el diagnóstico de comunicación, compilando información valiosa sobre las prácticas, medios y necesidades de comunicación de la ECCI y sus poblaciones; además, se solicitaron

insumos para elaborar un análisis FODA a cada una de las poblaciones abordadas mediante el cuestionario.

- ❖ Dos tipos de guiones para las entrevistas (*ver anexo 3*). El primer tipo de guion se utilizó para obtener las impresiones de tres funcionarios ECCI en puestos estratégicos respecto a las posibilidades y prioridades y necesidades de comunicación que tiene la ECCI. El segundo tipo de guion recopiló información sobre el nivel de conocimiento y opinión que tienen seis representantes de las entidades del sector empleador acerca de las herramientas de comunicación utilizadas por la ECCI, así como de las necesidades de información de dicho sector respecto a la unidad académica. La sistematización de las entrevistas hechas a los funcionarios en puestos estratégicos y a los representantes del sector empleador se encuentran en los anexos 4 y 5, respectivamente.

3.5 Variables

De acuerdo con Arias (2006), “una variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p.57). La definición de las variables surge a partir del planteamiento y de los objetivos establecidos en cada proceso de investigación. Dicha definición se da en términos conceptuales, operacionales e instrumentales, los cuales son delimitados por Brenes y Coto (2013) de la siguiente manera:

- ❖ Definición conceptual: se trata de definiciones de diccionarios o libros especializados.
- ❖ Definición operacional: constituye el conjunto de procedimientos y actividades que un observador debe realizar para medir una variable.
- ❖ Definición instrumental: describe para cada variable, el medio o instrumento por el cual se recogerá la información, como, por ejemplo, ítems de un cuestionario, análisis de un expediente, una entrevista o una prueba, entre otros (p. 62).l

En el caso concreto del presente estudio se definieron las siguientes variables:

3.5. 1 Organización

Definición conceptual: el autor Idalberto Chiavenato (2006) define la organización como “una entidad social compuesta por personas y recursos, estructurada y orientada deliberadamente hacia un objetivo común” (p. 21).

La organización objeto de estudio del presente proyecto es la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica, unidad académica dedicada a la enseñanza y formación de profesionales en el área de la Computación e Informática en el ámbito de la educación superior.

Definición operacional: revisión documental del Informe de Autoevaluación para la Acreditación de la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática y demás documentación relacionada con el proceso de acreditación protagonizado por la ECCI, además de la revisión de normativa universitaria.

Definición instrumental: guía temática para la descripción del perfil organizacional de la ECCI.

3.5.2 Comunicación organizacional

Definición conceptual: la comunicación organizacional es “la disciplina encargada de analizar, diagnosticar, planificar y evaluar la comunicación interna y externa para alcanzar los objetivos empresariales previstos” (Pérez-Rolo, 2012, p. 1).

En el presente proyecto se analizaron las actividades, recursos, herramientas y la dinámica general de la comunicación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la UCR, en concreto.

Definición operacional: aplicación de cuestionarios a las poblaciones de interés de la ECCI, realización de entrevistas, así como la revisión documental de información recopilada en el marco del proceso de autoevaluación para la acreditación de la carrera.

Definición instrumental: cuestionarios para cuatro poblaciones de interés de la ECCI, guías de entrevista para representantes del sector empresarial y para funcionarios en puestos estratégicos en la ECCI y la guía temática para la descripción del perfil organizacional y del diagnóstico de comunicación de la ECCI.

3.5.3 Necesidades de comunicación

Definición conceptual: en el libro *El derecho a comunicar, hoy*, su autor Desmond Fisher (1984) concibe la comunicación como un proceso social fundamental que se origina en la naturaleza misma de la persona humana, como ser comunicador, y constituye también el fundamento mismo de toda organización social (pp. 9-10). Partiendo de esta visión, la autora de esta investigación define las necesidades de comunicación como un estado de carencia percibida de transferir interactivamente información que haga posible que el individuo o la organización participen, se integren a su entorno, desarrollen aportes en los distintos ámbitos del saber, aparte de construir o afirmar la personalidad o la imagen.

Definición operacional: revisión documental y análisis del Informe de Autoevaluación para la Acreditación de la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática, además del análisis de la información obtenida a partir de las preguntas incluidas en los cuestionarios y guías de entrevistas orientadas a recopilar las sugerencias y posibilidades de mejora para la actividad de comunicación de la ECCI.

Definición instrumental: tabla de necesidades de comunicación identificadas en el Informe de Autoevaluación para la Acreditación de la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática y a partir de la información recopilada en el presente estudio.

3.5.4 Herramientas de comunicación

Definición conceptual: partiendo de la caracterización realizada por los autores Julio Cabero, Pedro Román y María del Carmen Llorente (2004), en el artículo “Las herramientas de Comunicación en el ‘aprendizaje mezclado’”, se pueden definir las herramientas de comunicación como los recursos, facilidades o aplicaciones que nos van a permitir establecer una comunicación tanto sincrónica como asincrónica; es decir, en la que los participantes del acto comunicativo pueden interactuar e intercambiar contenidos en el mismo tiempo o en tiempos diferentes (pp. 30-31).

Definición operacional: aplicación de las preguntas contenidas en el apartado “Actividades y medios de comunicación de la ECCI” de los cuestionarios para las poblaciones de interés, así como las preguntas correspondientes a estos temas incluidas en las guías de entrevistas dirigidas a representantes del sector empleador y a los funcionarios en puestos estratégicos en la ECCI. Análisis de la información recopilada.

Definición instrumental: apartado “Actividades y medios de comunicación de la ECCI” de los cuestionarios para las poblaciones de interés y preguntas sobre actividades y medios de comunicación de la ECCI incluidas en las guías de entrevistas.

3.5.5 Plan de comunicación

Definición conceptual: el plan de comunicación es “un documento de trabajo que recoge las directrices a seguir y los instrumentos a emplear –a largo y a corto plazo– en la Comunicación Externa e Interna de una organización” (Costa, 2009, p. 6).

Definición operacional: análisis de la información generada a partir del diagnóstico de comunicación realizado, de las poblaciones de interés, de las herramientas de comunicación y de los contenidos generados por la ECCI, así como la elaboración de un análisis FODA.

Definición instrumental: análisis de la información generada con la aplicación de cuestionarios, entrevistas y a partir de la revisión documental del Informe de Autoevaluación para la Acreditación de la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática y de consulta bibliográfica, en general.

3.6 Procesamiento y análisis de la información

Una de las características más destacables de las investigaciones cualitativas es precisamente que la información generada a partir de estas no puede ser procesada y analizada mediante métodos estandarizados. Esta importante diferenciación es claramente explicada por Hernández (2010), cuando destaca que

En el proceso cuantitativo primero se recolectan todos los datos y posteriormente se analizan, mientras que en la investigación cualitativa no es así, tal como se ha reiterado, la recolección y el análisis ocurren prácticamente en paralelo; además, el análisis no es estándar, ya que cada estudio requiere de un esquema o “coreografía” propia de análisis (p. 439).

Debido a que en este estudio se contempló la utilización de diversos métodos de recolección de información, resultó necesario y oportuno considerar diversas metodologías y herramientas para

el procesamiento de la información. Para el procesamiento y análisis de la información obtenida a partir de la revisión documental, se utilizaron herramientas de procesamiento de texto (Microsoft Office Word 2007 y LibreOffice Writer) y de visualización de documentos electrónicos (Adobe Reader), específicamente para llevar a cabo los procesos de revisión, selección y síntesis de información.

Por otra parte, para el procesamiento y análisis de la información obtenida a partir de los cuestionarios, se aprovecharon las posibilidades brindadas por Google Forms, aplicación web que permite la creación de encuestas y sondeos, la cual se utilizó para la aplicación en línea de las cuatro poblaciones abordadas por medio de cuestionarios. El uso de Google Forms permitió la recopilación y tabulación de los datos obtenidos a partir del cuestionario, al presentar los datos en una hoja de cálculo y en un resumen de la distribución de frecuencias de las respuestas obtenidas. Durante el proceso y análisis de la información, también se utilizó Microsoft Excel 2007 como herramienta para complementar el análisis.

Finalmente, el procesamiento y análisis de la información obtenida por medio de las entrevistas fue posible gracias a la utilización de los programas Media Player Classic, Winamp y Windows Media Player para la reproducción y extracción de la información requerida para el proyecto.

El proceso de análisis en esta investigación implicó el desarrollo de actividades de identificación, priorización, síntesis y categorización de temas y contenidos sobresalientes, descripción de las frecuencias obtenidas a partir de los cuestionarios, así como la comparación y contraste de perspectivas, visiones y opiniones de los actores entrevistados respecto a los resultados alcanzados a partir de los cuestionarios.

CAPÍTULO 4. PERFIL ORGANIZACIONAL

4.1 Introducción

En el este capítulo se caracteriza a la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, mediante la presentación de los datos generales de la organización y los principales rasgos de la estructura, funcionamiento y normativa que rigen la actividad de la unidad académica.

4.2 Datos generales de la organización

En este apartado se presentan los datos generales de la organización como actividad principal, ámbito de acción, tamaño y antecedentes de la organización, así como la razón de ser, objetivos y metas de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI), que es una unidad académica adscrita a la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Costa Rica (UCR). La exploración y descripción de esta información se hace con el propósito de conocer las características generales de la organización, con miras a que el diseño del plan de comunicación propuesto se ajuste adecuadamente a estos rasgos. Seguidamente se presenta la información general de la unidad académica.

4.2. 1 Actividad principal

En el periodo en el que se llevó a cabo el presente proyecto, la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica carecía de un enunciado oficial que explicara su actividad principal. Este hecho se ve claramente reflejado en la ausencia de un enunciado de este tipo en el apartado de “Información General” del Informe de Autoevaluación de la ECCI, pues dentro de dicho apartado la unidad académica presentó la información relativa a sus objetivos, su estructura organizacional, su carrera y sus recién aprobados enunciados de misión y visión, mas no presentó ningún enunciado ni para su actividad principal ni para su ámbito de acción (CAA, 2012, pp. 20-39).

Considerando esta carencia y tomando como insumo la misión, visión y el objetivo general de la ECCI (los cuales se detallan en los apartados 4.1.5, 4.1.6 y 4.1.7 del presente documento, respectivamente), la autora propone el siguiente enunciado de actividad principal:

Enseñanza y formación de profesionales en el área de la Computación e Informática, en el ámbito de la educación superior y enmarcada en el contexto y la filosofía de educación integral y humanista de la Universidad de Costa Rica.

4.2. 2 **Ámbito de acción**

Al momento de elaboración del presente trabajo final de graduación, la ECCI no contaba con un enunciado o declaración que definiera oficialmente su ámbito de acción. Esto constituyó una oportunidad para que este proyecto de graduación brindara un aporte adicional, al tener que crear una propuesta de enunciado del ámbito de acción de esta unidad académica.

Como insumo principal para elaborar el enunciado que delimite y defina las áreas, alcance y aspectos en los que se circunscribe el quehacer de la ECCI, se utilizó la información presente en el Capítulo I. Información General del *Informe de Autoevaluación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, 2012*, elaborado por la Comisión de Acreditación y Autoevaluación (CAA) de la unidad académica en cuestión.

Partiendo de lo anteriormente descrito, se propone enunciar el ámbito de acción de la ECCI de la siguiente manera:

El quehacer de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) se circunscribe dentro de la actividad de educación superior crítica, humanística, cultural y de carácter estatal que define a la Universidad de Costa Rica (UCR), institución a la que la ECCI pertenece. La vinculación de la ECCI con la UCR es, precisamente, el aspecto que define la docencia, la investigación y la acción social como los pilares del quehacer de la Universidad y, con ello, de la ECCI.

Es así como en el campo de la docencia, la ECCI como unidad académica de la Facultad de Ingeniería de la UCR, se ha dedicado a la “formación de profesionales de excelencia en sus programas de Bachillerato y Licenciatura en Computación e Informática” (CAA, 2012, p. 20). Los profesionales deben ser capaces de crear programas, sistemas y soluciones informáticas que ofrezcan la información y tareas requeridas para facilitar los procesos de toma de decisiones, por medio del procesamiento y acceso preciso a la información que la sociedad y los conglomerados demandan.

Además de la docencia, la ECCI desarrolla diversas actividades en el ámbito de la investigación, que han dado como resultado “más de 60 proyectos y programas de investigación en sus 30 años de existencia” (CAA, 2012, p. 21). Dicha actividad de investigación propicia la cooperación con otras universidades, empresas, instituciones e incluso entre las mismas

poblaciones de la ECCI, quienes desarrollan esfuerzos conjuntos en pro de la innovación y el avance tecnológico requerido para alcanzar los niveles de desarrollo, productividad y bienestar que la sociedad costarricense necesita.

La acción social es el tercer pilar que determina el ámbito de acción de la ECCI, la cual se materializa en el caso de esta unidad académica mediante proyectos de Trabajo Comunal Universitario (TCU), en los que se brinda capacitación en herramientas informáticas a sectores en vulnerabilidad o riesgo social, así como programas de extensión docente, mediante los cuales “la ECCI ofrece cursos profesionales de capacitación a empresas e instituciones en temas avanzados y especializados de Computación e Informática, a través del Programa de Asesoría, Actualización y Capacitación Computacional” (CAA, 2012, p. 21).

Finalmente, para definir el ámbito de acción de la ECCI en el plano geográfico es importante destacar que el grueso de las actividades de la ECCI se desarrollan principalmente en el edificio de tres pisos –asignado a la Escuela por la UCR–, ubicado en la Ciudad Universitaria *Rodrigo Facio Brenes*, en el cantón de Montes de Oca, provincia de San José de Costa Rica. Si bien es cierto las instalaciones físicas de la ECCI delimitan el espacio geográfico que la Escuela ocupa, es importante destacar que el impacto de la actividad formativa, de investigación y acción social desarrollada por la ECCI trasciende, por mucho, estos límites, pues es a mediante estas actividades que la unidad académica logra presencia en todo el territorio nacional e incluso en el ámbito internacional.

4.2. 3 Tamaño

De acuerdo con la información recopilada en el Informe de Autoevaluación del año 2012, “la ECCI cuenta con más de 50 docentes y diez funcionarios administrativos para atender a una población de aproximadamente 800 estudiantes de la carrera” (CAA, 2012, p. 20).

Además de las poblaciones vinculadas propiamente a la carrera, la ECCI nombra a poco más de 20 docentes con vinculación más esporádica (mediante nombramientos como profesores interinos por ciclos), quienes atienden a una población de alrededor de 500 estudiantes de cursos de servicio por semestre –es decir, cursos que se imparten a estudiantes de otras carreras–.

Cabe destacar que la cifra de docentes nombrados para impartir tanto cursos de carrera como cursos de servicios, varía levemente de semestre a semestre, como consecuencia de los requerimientos de la población estudiantil acerca de los cursos que deban abrirse o cerrarse en razón de la dinámica de matrícula, así como de la disponibilidad presupuestaria de la Unidad Académica.

Considerando que la ECCI tiene un promedio de 73,64% de docentes con nombramientos de tiempo completo por semestre, y que los docentes con tiempo completo muestran un nivel de identificación con la Escuela y la Universidad más alto que los lleva a tener más interacciones con los estudiantes y a involucrarse más en las actividades de la ECCI (CAA, 2012, pp. 111-113), se puede afirmar que la cantidad de personal docente es suficiente no solo para atender las funciones y actividades formativas de la unidad académica, sino también para propiciar que el vínculo y compromiso del personal docente hacia la Escuela sea más fuerte.

No obstante, una situación muy distinta se presenta con respecto al personal administrativo, pues los diez funcionarios con los que cuenta la unidad académica son “apenas suficientes para satisfacer las necesidades presentes” (CAA, 2012, p. 117), limitando así la capacidad de la Escuela de hacer frente a eventuales incrementos en funciones, espacio o número de estudiantes. Esto representa un reto a nivel administrativo que la ECCI deberá asumir y atender, mediante las gestiones correspondientes ante las instancias internas para obtener el presupuesto de la UCR que le permita llevar a cabo estos eventuales nuevos nombramientos. Asimismo, la unidad académica deberá realizar los análisis de puesto que propicien una delimitación más clara de las necesidades de personal existentes.

4.2. 4 Antecedentes

Tomando como insumo principal el documento titulado *Breve Reseña Histórica de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica* (febrero, 2011), incluida como documentación anexa al Informe de Autoevaluación de la ECCI, a continuación se presenta una síntesis de los hitos de la historia de la ECCI.

La creación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática se oficializó el 6 de abril del año 1981, como resultado de la fusión del Bachillerato y Licenciatura en Informática impartido por el Centro de Informática, y del Bachillerato y Licenciatura en Ciencias de la Computación, ofrecido por la Escuela de Matemática. Ambos programas de formación

profesional relacionados con computación, existieron durante la década de 1970 en la Universidad de Costa Rica.

Es a partir de este primer logro que el 22 de abril de 1981, bajo el liderazgo del profesor Javier Gainza Echeverría como primer director de la nueva Escuela, cuando se inician las actividades docentes, contando para ello con 14 profesores en régimen académico, provenientes de los planes de estudio de Informática y de Ciencias de la Computación. No obstante, sería hasta el 22 de junio de 1984 cuando se definiría la pertenencia de la incipiente Escuela a la Facultad de Ingeniería, mediante moción presentada ante la Asamblea Colegiada Representativa (órgano de la UCR con las facultades estatutarias para estas decisiones), que aprueba la moción de la Asamblea de Escuela de la ECCI, en la que se expresa, como ya se citó, la intención de la unidad académica de integrarse a la Facultad de Ingeniería.

Es así como, desde su fundación, la ECCI empieza a materializar su aporte al desarrollo del país mediante la formación de profesionales de excelencia en sus programas de Bachillerato y Licenciatura en Computación e Informática. Precisamente con el objetivo de preservar la calidad de su oferta, desde 1982 y hasta nuestros días, los planes de estudio han experimentado cambios relativamente frecuentes, que se caracterizan por conservar siempre esa orientación hacia una formación rigurosa en computación. Hoy en día, el programa de Bachillerato gradúa alrededor de 60 estudiantes al año.

Siempre en procura de ofrecer y ampliar el alcance de la formación de excelencia en los campos de la Computación y la Informática, la ECCI contribuyó a la creación del Diplomado, “la cual se concretó en 1985 y que posteriormente se convirtió en la carrera de Bachillerato en Informática Empresarial que se imparte en casi todas las Sedes y Recintos de la UCR” (Calderón, 2010, p. 10).

En el nivel de posgrado, en 1995 se inicia el Programa de Maestría en Computación e Informática en las modalidades académica y profesional. Desde entonces, este programa ha graduado a más de 300 estudiantes y se ha impartido en tres sedes regionales, además de la sede *Rodrigo Facio*. Actualmente, este programa alcanza a una población de aproximadamente 200 estudiantes. En el primer semestre de 2012, el Programa de Posgrado en Computación e Informática se vio fortalecido con la creación del Programa de Doctorado en Computación e Informática, el cual recibió a su primera promoción durante el primer semestre de 2013.

4.2. 5 Misión de la ECCI

Uno de los aspectos más importantes que se concretaron en el marco del proceso de autoevaluación para la acreditación de la carrera de bachillerato que ofrece la ECCI, fue precisamente la definición de la misión de esta unidad académica. Fue así como, en el acta de la Asamblea de Escuela N.º 30-2011, celebrada el 6 de julio del 2011, se estableció el enunciado de misión de la ECCI que se presenta a continuación:

Ofrecer una formación profesional de alta calidad en Computación e Informática bajo una perspectiva integral y humanista, en la cual se fomentan la investigación y la acción social para que nuestros graduados y graduadas se constituyan en agentes de cambio que propicien las transformaciones sociales y tecnológicas que Costa Rica necesita para alcanzar altos niveles de desarrollo y bienestar (Escuela de Ciencias de la Computación e Informática [ECCI], 2011).

4.2. 6 Visión de la ECCI

La definición de la visión de la ECCI constituyó un proceso ligeramente más complejo, pues si bien es cierto que en el acta de Asamblea de Escuela N.º 30-2011, celebrada el 6 de julio del 2011, se estableció una declaración de visión, también fue cierto que esta requirió ajustes posteriores que permitieran generar un enunciado que se adecuara más a las metas y objetivos que pretende conseguir la Escuela y que no estuviera tan condicionado y ligado a la carrera y programa de estudios de bachillerato que la Escuela estaba intentando acreditar. Dichos ajustes y mejoras al enunciado de la visión de la ECCI quedaron en firme en el acta de Asamblea de Escuela N.º 051-2012, celebrada el 4 de julio de 2012, de manera que el enunciado de visión de la ECCI que se logró concretar se presenta a continuación:

Aspiramos a constituirnos en un referente nacional en el campo de las ciencias de la computación y la informática, mediante la creación de espacios de encuentro, discusión y análisis, y una formación académica de excelencia, beneficiada por la generación del conocimiento de los programas de investigación de nuestra comunidad docente y estudiantil; con miras a facilitar el desarrollo social, científico y productivo del país (ECCI, 2012).

4.2. 7 Objetivo general de la organización

Para el periodo en el que se elaboró el presente estudio (marzo 2013-julio 2014), la ECCI no contaba con un enunciado oficial en el que se definiera el objetivo general de la unidad académica como organización. Esta carencia se refleja incluso dentro del *Informe de Autoevaluación* que la unidad académica elaboró en el marco del proceso de acreditación, pues en este documento el SINAES solicitaba presentar los objetivos del programa de estudios de la carrera de Bachillerato, solicitud que, en ese momento, la Unidad Académica resolvió con la presentación del siguiente texto:

La computación existe por la necesidad de la sociedad actual de tener acceso preciso y a tiempo a la información. Esta información es vital para la toma oportuna de decisiones. Además, mediante los procedimientos computarizados, los humanos pueden desentenderse de labores repetitivas que son costosas e involucran errores si se realizan manualmente. Pero el equipo por sí solo no es capaz de realizar las tareas deseadas. Es aquí donde se requiere de un profesional en computación para elaborar los programas y sistemas que sean capaces de ofrecer la información y realizar las tareas que la sociedad demanda.

Además, el Plan 2000 puntualiza al respecto:

“El profesional en computación es el sujeto que conoce la disciplina, sus métodos, sus herramientas y se mantiene informado sobre los últimos avances tecnológicos de la disciplina. El objeto por conocer es el *hardware*, el *software*, los lenguajes de computación, las metodologías, los algoritmos, los computadores, los nuevos sistemas operativos, los nuevos mecanismos de comunicación en redes, y cualquier nuevo descubrimiento tecnológico en *hardware* o en *software* que se realice en el mundo” (CAA, 2012, p. 23).

Como puede apreciarse, los objetivos de la ECCI presentan la desventaja de ser tan generales que describen el quehacer de la computación como ciencia y ámbito del saber en su totalidad; mientras que en el enunciado definido en el mencionado Plan 2000, el texto propuesto como objetivo más bien parece detallar las habilidades y el perfil de salida del profesional en Ciencias de la Computación e Informática. No obstante, estos postulados no definen las particularidades, valores y la filosofía que caracteriza el quehacer específico de la ECCI como organización.

Reconocer estos vacíos en la definición de un marco estratégico para la ECCI fue uno de los beneficios más relevantes que obtuvo la unidad académica al someterse al proceso de autoevaluación requerido para la acreditación de su carrera de bachillerato. Es a partir de las carencias reveladas y de la toma de conciencia del valor que tiene para una organización contar con postulados que definan el curso de acción y las metas que como unidad académica deben formularse, cuando, en febrero 2012, se inicia el proceso de formulación del Plan Estratégico, el cual aún no se ha concluido.

Analizando este panorama, y partiendo del hecho de que la autora del presente trabajo laboró en la ECCI, siendo parte incluso del equipo de trabajo para la formulación del Plan Estratégico de la ECCI, se propone que la Unidad Académica evalúe utilizar como objetivo general el enunciado que hasta el momento de elaboración del presente estudio estaba definido como misión y se formule un nuevo enunciado de misión para la ECCI que cumpla de una manera más tradicional con los estándares y el “formato” esperado para expresar cuál es la razón de ser de la organización.

De acogerse la anterior propuesta, el objetivo general de la ECCI sería:

Ofrecer una formación profesional de alta calidad en Computación e Informática bajo una perspectiva integral y humanista, en la cual se fomentan la investigación y la acción social para que nuestros graduados y graduadas se constituyan en agentes de cambio que propicien las transformaciones sociales y tecnológicas que Costa Rica necesita para alcanzar altos niveles de desarrollo y bienestar (ECCI, 2011).

4.2. 8 Objetivos específicos

Debido a la situación descrita en el apartado anterior, se debe destacar que, para el periodo en el que se realizó en este proyecto, la ECCI no poseía enunciados oficiales que definieran los objetivos específicos de la unidad académica como organización.

Como respuesta a esta situación y a la carencia general de un marco estratégico para la Unidad Académica, desde febrero del 2012 se creó un equipo de trabajo cuyo objetivo es crear un Plan Estratégico de la ECCI, donde se definan todos los elementos del marco estratégico –entre ellos los objetivos específicos–, así como de las acciones requeridas para cumplir los compromisos adquiridos en el marco de la acreditación y encaminar la ECCI hacia la ruta del mejoramiento continuo.

4.2.9 Metas de la organización

Como resultado del proceso de autoevaluación para la acreditación, la ECCI pudo identificar los aspectos de su actividad que eran susceptibles de mejoramiento e, incluso, pudo establecer metas concretas por alcanzar. Dichas metas quedaron debidamente plasmadas a lo largo de todo el *Compromiso de Mejoramiento de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática* (CAA, 2012, pp. 1-39). A continuación se presenta una síntesis, elaborada por la autora, de las numerosas metas o compromisos adquiridos por la ECCI en el mencionado documento:

- ❖ Realizar una revisión curricular integral, que faculte ofrecer planes de estudios actualizados, con información suficiente, debidamente estructurados y pertinentes a las necesidades existentes en las áreas de Computación e Informática.
- ❖ Brindar la debida divulgación a las distintas actividades, documentos y componentes de los planes de estudios que se generen a partir de la revisión curricular integral, en procura de incentivar la participación y vinculación de las poblaciones en los procesos, acciones y propuestas desarrolladas por la ECCI.
- ❖ Crear un plan estratégico que oriente y desarrolle el funcionamiento de la ECCI, contribuyendo especialmente al fortalecimiento de las políticas de contratación de personal, al resguardo de las plazas y recursos con los que cuenta la Unidad Académica, así como a la incorporación del mejoramiento continuo como un pilar de la gestión estratégica de la ECCI.
- ❖ Dar mayor divulgación a la normativa, las normas de seguridad e higiene de las instalaciones, así como a las oportunidades de actualización profesional, recursos y servicios ofrecidos por la ECCI y/o la UCR.
- ❖ Contar con información actualizada y completa sobre la producción académica y profesional de los y las docentes de la carrera.
- ❖ Identificar las carencias que limitan la realización de actividades de investigación, acción social y extensión docente en la ECCI.
- ❖ Mejorar la disponibilidad y oferta de horarios de servicios académicos y administrativos.

- ❖ Indagar sobre los motivos que llevan al personal administrativo de la ECCI a considerar que el ambiente de trabajo existente en la unidad académica es insatisfactorio.
- ❖ Proponer una metodología de evaluación periódica y seguimiento del personal administrativo y técnico, tanto en el cumplimiento de sus funciones como en la calidez del servicio que prestan.
- ❖ Sistematizar la recolección de la información de las y los graduados, con el fin de mejorar la vinculación de la ECCI con su población graduada, posibilitando la incorporación de los aportes de estas poblaciones a la toma de decisiones y las acciones de mejoramiento ejecutadas por la unidad académica.
- ❖ Mejorar significativamente la coordinación, integración y seguimiento entre las áreas de la carrera, mediante la implementación de sistemas de seguimiento de acuerdos, entre otras mejoras.

4.2.10 Plan de desarrollo estratégico

Una de las debilidades más importantes identificadas, gracias al proceso de autoevaluación emprendido por la ECCI, fue precisamente la carencia de un plan estratégico o de trabajo general que organizara e integrara las actividades de la unidad académica hacia el logro de objetivos y metas globales para la ECCI, como organización.

Dicha carencia queda claramente documentada en el *Informe de Autoevaluación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática*, elaborado por la Comisión de Autoevaluación y Acreditación (2012), donde se afirma:

La ECCI no posee un plan estratégico explícito, aprobado como tal, pero la Escuela presenta todos los años a OPLAU un plan-presupuesto que es considerado por la UCR como parte del Plan Estratégico. Asimismo, algunas tendencias en cuanto al plan de estudios, el reemplazo generacional y otros aspectos se manifiestan en las actas de Asamblea de Escuela de los últimos años. El desarrollo, creación y aprobación del plan estratégico se contempla como una de las actividades del compromiso de mejoramiento (p. 190).

Identificar la carencia de un plan estratégico como una de sus necesidades más prioritarias como organización, fue el primer paso que dio la ECCI para empezar a generar todas las condiciones necesarias para llevar a cabo el proceso de creación de un instrumento de esta naturaleza. El siguiente gran paso fue incluir la elaboración de un plan estratégico para la ECCI como una de las metas prioritarias que asumió la Unidad Académica dentro de su Compromiso de Mejoramiento.

Para iniciar el proceso de creación del plan en cuestión, a partir del mes de febrero de 2012 se conformó la Comisión de Plan Estratégico cuya misión sería la definición, elaboración y validación del plan estratégico de la ECCI. En el periodo de desarrollo del presente proyecto, dicha Comisión, integrada por la Dirección, personal docente, con el acompañamiento de la Oficina de Planificación Universitaria (OPLAU), se encontraba en el proceso de la elaboración de un documento de propuesta de Plan Estratégico para la ECCI, por ser aprobado por la Asamblea de Escuela, como máximo órgano de decisión de la unidad académica.

Antes de que se visualizara la necesidad de contar con un plan estratégico y hasta la fecha, los esfuerzos de integración y organización del trabajo en la ECCI se limitan a la elaboración del presupuesto anual de la Escuela y a los planes de trabajo del personal docente, los cuales incluyen (CAA, 2012, anexo 2.2.2):

- ❖ Un informe emitido por la Vicerrectoría de Docencia de la UCR, en el que se detalla el nombramiento que tiene el o la docente, incluidos jornada, cursos que imparte, cargos docente-administrativos que desempeña y el total de horas de trabajo que ha sido nombrado.
- ❖ La declaración jurada de horario y jornada de trabajo, que es un documento emitido por la Oficina de Recursos Humanos de la UCR, la cual todos los y las docentes deben completar obligatoriamente para tramitar los nombramientos.
- ❖ El horario de trabajo en el que el o la docente debe incluir las horas y días en que imparte cada curso, además de las horas que se dedica a la atención de estudiantes y demás obligaciones laborales que tenga en la ECCI.

4. 3 Estructura y normativa

En este apartado se exponen los principales rasgos de la estructura, el funcionamiento y la normativa que rige la actividad de la unidad académica.

4.3.1 Organigrama

La Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) es una Unidad Académica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Costa Rica (UCR).

El máximo órgano de toma de decisiones de la ECCI es la Asamblea de Escuela, la cual está conformada por docentes nombrados con plazas en propiedad, una representación estudiantil equivalente al 20% del total de docentes en propiedad –la cual es elegida anualmente por el cuerpo estudiantil de la Unidad Académica–, así como la persona que ejerce el cargo de jefe administrativo, quien participa en la Asamblea con voz pero sin voto (CAA, 2012, p. 26).

La Asamblea de Escuela tiene a cargo, entre sus responsabilidades, la elección de la persona que ejerce la Dirección de la ECCI. Partiendo de la definición y la vasta descripción de las responsabilidades establecidas dentro del *Estatuto Orgánico* de la UCR (1974), la figura del director o de la directora de una escuela de la UCR se puede definir como la persona encargada de representar a la Unidad Académica, de ejecutar los acuerdos tomados por los distintos órganos de decisión existentes dentro de la estructura de la Universidad a la que esté vinculada la unidad académica, de coordinar todas las actividades académicas y administrativas, teniendo un periodo de gestión de cuatro años, con una única posibilidad de reelección (pp. 25-26).

En el ejercicio de sus funciones, el director o directora contarán con el acompañamiento del Consejo Asesor, órgano responsable de resolver los asuntos que le delegue la Asamblea de Escuela y de asesorar al director(a) de la Escuela en los asuntos que este le someta, tal como se establece en el Reglamento de la Facultad de Ingeniería de la UCR (Consejo Universitario, 1977, pp.1-2).

En el ejercicio de sus funciones, el director o directora también cuenta con el soporte de la Jefatura Administrativa, responsable de “la coordinación del personal administrativo, los bienes muebles e inmuebles de la Unidad, y de supervisar todas las tareas logísticas y de funcionamiento que garanticen la buena marcha de la unidad académica” (CAA, 2012, p. 24).

El Área Docente reúne a todos los profesores y profesoras, quienes tienen a su cargo la enseñanza y la investigación en las diversas disciplinas del conocimiento, y la participación activa en el desarrollo de los programas de acción social de la ECCI. La Dirección es la responsable de coordinar la actividad docente de la ECCI.

La Escuela también cuenta con varias comisiones permanentes, como la Comisión de Autoevaluación y Acreditación (CAA), la Comisión de Evaluación y Orientación, la Comisión de Investigación y Trabajos Finales de Graduación, entre otras. Finalmente, existen comisiones ad hoc que se forman para resolver distintos aspectos de necesidad de la Escuela (CAA, 2012, p. 24).

Como queda evidenciado en el organigrama descrito, en la estructura organizacional de la Escuela no se contempla ninguna dependencia o puesto que se encargue de la gestión de la comunicación, siendo este uno de los vacíos y retos más importantes que tiene la unidad académica para formular, llevar a cabo y dar continuidad a las iniciativas y procesos de comunicación que satisfagan las necesidades de divulgación e información existentes y que contribuya al logro de los objetivos organizacionales. Dentro del plan de comunicación resultante de este proyecto final de graduación, se contempla una propuesta con la que se pretende subsanar este vacío identificado.

La Figura 1 muestra el organigrama de la estructura organizativa de la ECCI.

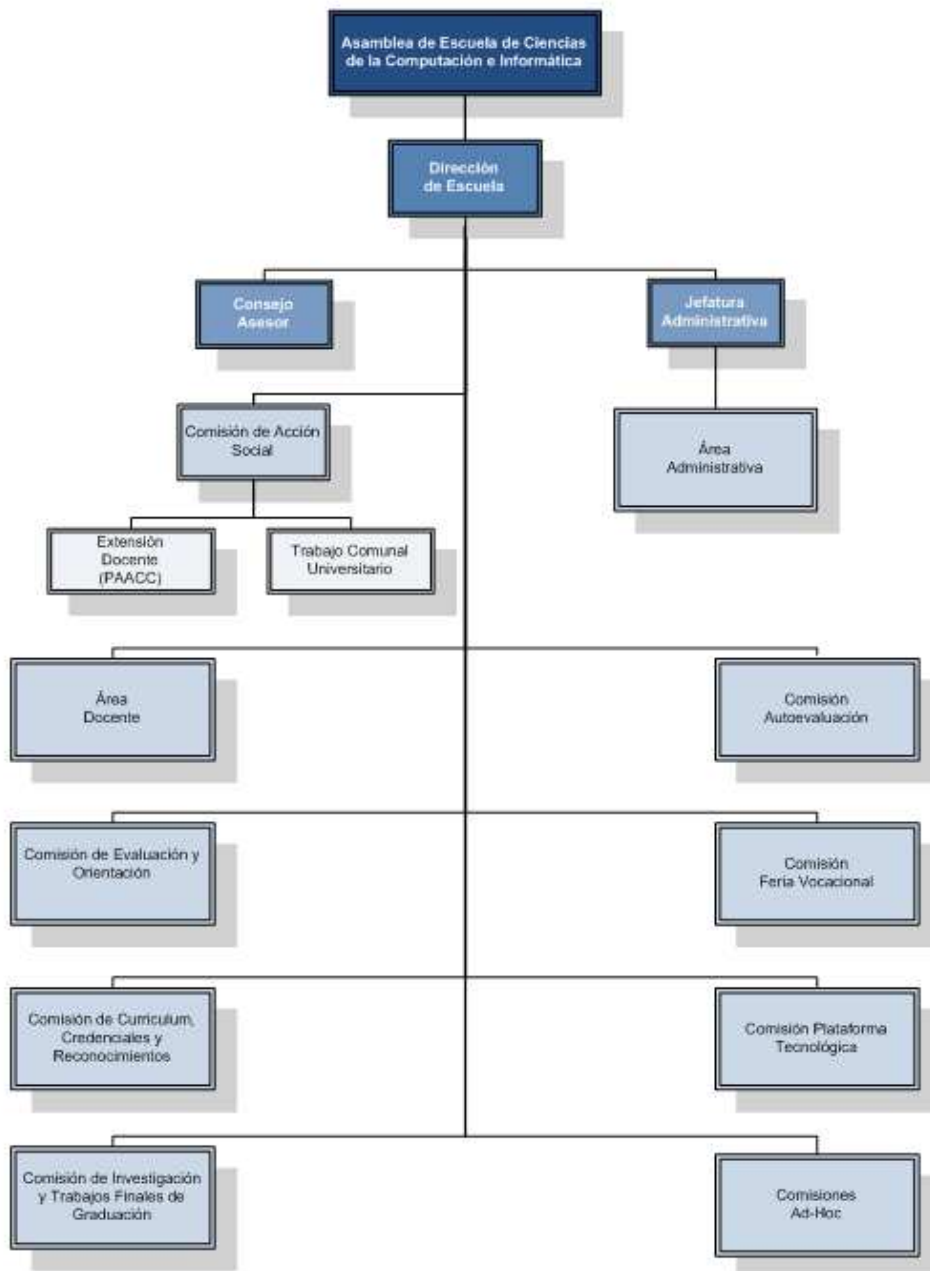


Figura 1. Estructura organizativa de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática.

Fuente: Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (2011).

4.3.2 Perfiles de funciones

A pesar de que para efectos del presente proyecto se realizó una exhaustiva revisión del *Informe de Autoevaluación* (CAA, 2012), no fue posible encontrar ningún enunciado del perfil básico para los funcionarios de esta unidad académica. Por esta razón, y sustentándose en el enunciado de misión que se presentó en el apartado 4.1.5 de este documento, en el que la actividad de la ECCI se caracteriza por estar orientada a la formación integral, humanista y de alta calidad de profesionales en el campo de la Computación e Informática, la autora considera oportuno generar una propuesta de enunciado del perfil básico que deben poseer los funcionarios de esta unidad académica.

El perfil básico: Constituirse en un facilitador de procesos (ya sea del educativo o de los administrativos), enfocado en la resolución de dudas, con amplios y comprobados conocimientos, facilidad para comunicar ideas, con alto compromiso ético, apertura ideológica, entrega y respeto.

Los perfiles de funciones presentes en la actividad de la ECCI están definidos y debidamente establecidos dentro de la normativa y estructura organizativa de la UCR. Así, por ejemplo, los perfiles generales de cada uno de los puestos que existen en la UCR se contemplan en el *Manual descriptivo de clases de puestos*¹ (Oficina de Recursos Humanos, s. f.) de la Universidad.

La actividad de la ECCI está definida por el desarrollo de dos perfiles principales de funciones, los cuales tienen características muy distintas aunque complementarias para cumplir adecuadamente los objetivos y las metas de la organización. Las clases de puestos o estratos contemplados en el mencionado manual establecen con claridad el perfil de los distintos puestos existentes dentro de estos dos grandes perfiles presentes en la ECCI. Dichos perfiles principales son:

- ❖ Personal administrativo: Brinda el soporte y apoyo requerido para garantizar el adecuado desarrollo del proceso formativo y académico como actividad principal, proporcionando los recursos y facilitando los trámites y detalles logísticos que sean

¹ El *Manual descriptivo de clases de puestos* es una serie de documentos digitales que se pueden consultar en línea en el sitio web de la Oficina de Recursos Humanos de la UCR.

necesarios. Dentro de esta gran categoría de personal administrativo, se encuentran los siguientes perfiles de puesto:

- ❖ **Dirección:** De acuerdo con lo establecido en el *Manual descriptivo de clases de puestos*, el director o la directora de la ECCI

Dirige procesos especializados con base en políticas y directrices de carácter funcional; tiene autonomía para definir cómo se logran los resultados. Proporciona criterios y orientaciones que demandan alta iniciativa y dan oportunidad de mejoramiento estratégico (Oficina de Recursos Humanos, s. f., Estrato Director).

- ❖ **Jefatura Administrativa:** Se encarga de coordinar y ejecutar procesos administrativos, resuelve problemas y emite recomendaciones sobre gestiones por realizar, aplica métodos o procedimientos en los procesos de trabajo y cuenta con el conocimiento sobre las actividades que tiene a su cargo.
- ❖ **Secretaría:** Brinda apoyo técnico asistencial en las áreas de docencia, investigación, administración, asuntos estudiantiles, salud, financieros y servicios generales. (Oficina de Recursos Humanos, s. f., Estrato Técnico Asistencial).
- ❖ **Conserjería:** Ejecuta labores operativas relacionadas con servicios generales, para los cuales se requieren destrezas para el control y uso de equipos, herramientas y materiales en la limpieza y mantenimiento de las instalaciones.
- ❖ **Soporte Técnico (Recurso Informático Desconcentrado):** Coordina subprocesos administrativos en unidades académicas, realiza análisis complejos para soluciones problemas y nuevos métodos de trabajo, brinda asesoramiento para mejorar los procesos de trabajo, investiga y crea procedimientos.
- ❖ **Mantenimiento y reparación del equipo de cómputo:** Ejecuta actividades de apoyo administrativo y asistencial a los procesos relacionados con su especialidad (Oficina de Recursos Humanos, s. f., Estrato Técnico Especializado B).

- ❖ **Personal Docente:** De acuerdo con la amplia normativa de la UCR en materia de docencia, las actividades principales de los y las docentes son la enseñanza, la investigación y la acción social. Considerando la normativa existente, especialmente lo

establecido en el *Estatuto Orgánico*, se determina que la actividad docente es una obligación de todo el personal académico, y que comprende el impartir lecciones, las horas de consulta, la preparación de clases y la evaluación de trabajos (CAA, 2012, p. 94).

Si se consideran las clases de puesto o estratos descritos anteriormente, se confirma que ninguna de las clases de puesto asociadas a la ECCI contempla la coordinación de la actividad de comunicación y divulgación como uno de los deberes de los funcionarios de la Escuela. Asimismo, tal como se expuso en el apartado 4.2.1. de este documento, dentro de la estructura organizacional de la unidad académica no se contempla ninguna plaza para un profesional de comunicación, constituyéndose este vacío en una oportunidad de mejoramiento considerada dentro del proceso de diseño del plan de comunicación propuesto.

4.3.3 Sistema organizacional

4.3.3.1 Análisis de procesos internos

Los procesos que desarrolla la ECCI son numerosos y muy diversos. La mayoría de estos se realizan siguiendo los lineamientos y normativas generales dictadas por la UCR. Prueba de lo complejo y vasto que es el tema del desarrollo de los procesos en el ámbito de la Universidad, son los 178 documentos normativos (reglamentos, estatutos, directrices, etc.) que se presentan en el sitio web del Consejo Universitario de la UCR, donde además de presentar la conducta deseable, se establecen y detallan muchos de los procesos que deben cumplir las personas integrantes de la comunidad universitaria.

Propiamente en el ámbito de la ECCI, los procesos vinculados con la actividad de la Asamblea de Escuela son claros y están debidamente establecidos, situación que queda notoriamente reflejada en la existencia de los mecanismos y medios de convocatoria, registros de asistencias, envío de información anticipada, toma de actas, así como lineamientos para la participación de personas invitadas.

Situación similar ocurre con los procesos que siguen las distintas comisiones que posee la ECCI, en razón de que los procesos varían dentro del contexto de cada comisión en particular. A partir de esto, cada comisión establece sus propias reglas, la frecuencia de sus sesiones de trabajo y organiza sus actividades, siempre con el objetivo de cumplir las metas establecidas para la comisión. Cada comisión contará con una o un coordinador, quien tendrá a su cargo la

responsabilidad de asegurar que se tomen minutas de las sesiones de trabajo, de resguardarlas y de facilitar esta información a la dirección de la Unidad Académica. Al respecto, el *Informe de Autoevaluación* destaca algunos cambios recientes realizados a la normativa que rige el trabajo de las comisiones:

Para la asistencia a comisiones, cada una determina sus reglas de funcionamiento, pero normativa reciente de Vicerrectoría de Docencia regula algunos aspectos, tales como llevar minuta de las reuniones (...). La ECCI históricamente ha asignado carga académica a la participación y coordinación de las comisiones (CAA, 2012, p. 169).

Aun así, existen procesos que se realizan en la ECCI que no están documentados adecuadamente, integrados ni formalizados; ello ocasiona que su realización quede, hasta cierto punto, a merced del estilo personal de cada funcionario. Esta carencia de procesos estandarizados deriva en confusiones, desacuerdos, pero, sobre todo, dependencia de las personas que ocupan los puestos para dar continuidad a los procesos, haciendo más difícil la fase de inducción y adaptación para personal nuevo.

La estandarización de los procesos es uno de los aspectos que la ECCI reconoce como un aspecto que debe mejorarse. Prueba de ello, son los esfuerzos que la ECCI ha implementado durante los últimos años para fortalecer procesos como la documentación, uno donde hay más vacíos. En este sentido, es destacable la implementación del sistema de bitácoras para el personal docente, instrumento con el que se pretende estandarizar la información que el o la docente debe recopilar y mantener a mano de los cursos que tiene a cargo.

No obstante, la ECCI aún tiene el importante reto de fortalecer y optimizar los procesos de archivo y gestión de documentación, pues este aún se realiza manualmente y con documentos en soporte físico, lo cual resulta poco eficiente y riesgoso para la preservación de la documentación. La comunicación es otro proceso que debería fortalecerse, pues aunque la ECCI cuenta con varios canales y herramientas de comunicación, no se cuenta con procesos que describan las frecuencias, contenidos, responsables, recursos y propósitos que deben orientar la actividad comunicativa de la Unidad Académica.

4.3.3.2 Situación del aporte económico

Por ser una unidad académica perteneciente a una universidad pública, la actividad principal de la ECCI no está orientada a la captación de ingresos y a la generación de ganancias. Por ello, la

administración de los fondos y los recursos económicos de la ECCI se rigen por los lineamientos y políticas de la Universidad de Costa Rica.

No obstante, como toda organización, la ECCI necesita contar con un presupuesto para garantizar un adecuado funcionamiento. Por esto, la UCR le asigna un determinado presupuesto anual a cada una de sus unidades académicas, el cual está dividido en dos rubros principales: personal –que contempla los fondos para el pago de nombramientos de docentes, administrativos e incluso las asistencias que realizan los y las estudiantes–, y el rubro de operación, que financia todos los bienes y servicios que pueda necesitar la Escuela en el cumplimiento de sus funciones.

La Tabla 3 presenta una síntesis de la situación presupuestaria de la ECCI durante los últimos años.

Tabla 3
Distribución del presupuesto anual de la ECCI (2007-2010)

Tipo de presupuesto				
Año	Servicios personales (plazas)		Operación	
	Colones total	Tasa de crecimiento	Colones total	Tasa de crecimiento
2007	453,635,501.21	N/A	27,305,997.00	N/A
2008	502,198,687.27	11 %	24,146,892.00	-12 %
2009	590,657,576.16	18 %	28,434,230.00	18 %
2010	727,669,847.07	23 %	39,047,002.00	37 %

Fuentes: OAF y Jefatura Administrativa de la ECCI, 2007-2010.

Es oportuno resaltar el hecho de que el presupuesto de la ECCI no cuenta con montos para inversión, razón por la cual, cuando es necesario hacer inversiones, ya sea para comprar equipos, infraestructura u otros activos, las inversiones se llevan a cabo mediante el presupuesto de unidades de apoyo, como la Comisión de Equipamiento Institucional (CIEQ) o la Oficina Ejecutora del Programa de Inversiones (OEPI); esto, para cumplir la normativa universitaria existente en materia presupuestaria.

Un primer vistazo a las cifras detalladas en la Tabla 3 puede llevarnos a pensar que la ECCI posee sobrados recursos para desarrollar su labor; sin embargo, otro de los resultados obtenidos a partir del proceso de la autoevaluación para la acreditación fue, precisamente, confirmar que la Escuela requiere más recursos. En el *Informe de Autoevaluación de la Escuela*

de *Ciencias de la Computación e Informática*, elaborado por la Comisión de Autoevaluación y Acreditación (2012), se plantean estas necesidades de la siguiente manera:

En cuanto a infraestructura y equipamiento, el presupuesto asignado por la UCR a la ECCI es adecuado. Para el rubro de personal, docente, estudiantil y administrativo el presupuesto es insuficiente. Para poder realizar los procesos de mejora continua que se proponen en el compromiso de mejoramiento, y apoyar el crecimiento en proyectos de investigación, docencia y acción social, la ECCI requiere de un incremento de al menos 6 plazas docentes, 4 plazas administrativas (conserje, recepción/archivo para el horario extendido, soporte técnico de sistemas computacionales docentes, divulgador/*webmaster*) y 50 horas asistente/estudiante adicionales. El presupuesto de operación tampoco es suficiente y se debe contar con un mayor apoyo presupuestario. La gestión de dichos recursos se incluye en el Compromiso de Mejoramiento (p. 164).

Para efectos del presente trabajo final de graduación, es especialmente significativo que la ECCI reconozca y solicite recursos para satisfacer la necesidad de nombrar a una persona que se encargue de la labor de divulgación y de administración del portal web de la ECCI, pues tener al menos un profesional de comunicación puede convertirse en un elemento clave para lograr la aceptación e implementación oportuna del plan de comunicación que se propone como principal entregable de este proyecto. Aun así, obtener recursos monetarios para darle sostenibilidad a la actividad de divulgación parece ser uno de los retos que la ECCI todavía debe superar.

4.3.3.3 Estilo administrativo

Encasillar el estilo de administración de la ECCI es un asunto hasta cierto punto complejo e interesante, pues factores como la pertenencia de la ECCI a una universidad pública y la estructura organizativa hacen que, aunque existan características predominantes de un estilo, también estén presentes rasgos de otros estilos e incluso de otras perspectivas teóricas.

Partiendo de las distintas teorías que se desarrollaron en el marco del enfoque humanista presente en la Teoría General de la Administración y, especialmente, de los tres estilos de liderazgo estudiados por los autores White y Lippitt, citados por Chiavenato (2006), es posible catalogar el estilo administrativo desarrollado por la Dirección de la Escuela como predominantemente democrático, entendiendo como democrático al estilo en el que “el líder conduce y orienta al grupo, e incentiva la participación de las personas” (Chiavenato, 2006, p.

107). Dicha conceptualización describe con precisión la estructura y mecanismos de toma de decisiones y de organización del trabajo que existe en la ECCI, donde se trabaja con base en los acuerdos y compromisos acogidos por los órganos de decisión –como la Asamblea de Escuela–, y donde las reuniones se convierten en una herramienta oportuna de gestión.

Sin embargo, si se considera que el quehacer y el funcionamiento de la ECCI debe ajustarse a las políticas y lineamientos definidos por una organización tan compleja como la UCR, no es extraño identificar indicios de un estilo burocrático, el cual se define como “una forma de organización humana que se basa en la racionalidad; es decir, en la adecuación de los medios a los objetivos (fines) pretendidos, con la finalidad de garantizar la máxima eficiencia posible en el alcance de los objetivos” (Chiavenato, 2006, p. 222). En la ECCI esta orientación burocrática es especialmente clara en los aspectos vinculados con el desarrollo de los procesos administrativos, así como en la asignación de recursos y partidas presupuestarias.

A pesar de los matices burocráticos presentes en el estilo de gestión y en el contexto administrativo de la ECCI, la autora considera que el estilo de administración predominante en esta unidad académica sigue siendo el democrático, enriquecido por la flexibilidad y adaptabilidad propuestas por las teorías situacionales del liderazgo, las cuales “parten de un contexto más amplio y pregonan que no existe un único estilo o característica de liderazgo válido en cualquier situación. Lo contrario sí es verdadero: cada situación requiere un tipo de liderazgo para liderar con éxito a los subordinados” (Chiavenato, 2006, p. 108). Esto quiere decir que, para el caso concreto de la ECCI, el estilo administrativo es democrático en la mayoría de las situaciones, pero que el nivel de control y de libertades dadas a las y los funcionarios pueden variar dependiendo de las actividades que se desarrollen y de las necesidades concretas de la organización, de acuerdo con las circunstancias particulares.

4.3.3.4 Reglamentos y normas internas

Comprender la influencia y el funcionamiento de los reglamentos y la normativa que rigen el quehacer de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, es un objetivo que implica tener un panorama general de la jerarquía y la forma en la que se integran las distintas instancias de la Universidad de Costa que dictan y velan por el cumplimiento de la normativa institucional.

En ese sentido, es relevante destacar que la Asamblea de Escuela es el principal órgano de toma de decisiones con que cuenta la ECCI internamente, el cual, si bien es cierto no puede emitir reglamentos, sí tiene entre sus responsabilidades la de tomar acuerdos y dictar disposiciones que tienen una repercusión directa en la actividad de la Escuela. Una de las más grandes responsabilidades políticas y jerárquicas que tiene la Asamblea de Escuela es, precisamente, la de elegir, entre sus miembros, a las personas responsables de ocupar los puestos de director y subdirector de la Unidad Académica, como responsables de garantizar el adecuado funcionamiento de la ECCI y velar por el cumplimiento de los reglamentos y la normativa dispuesta por la UCR.

Considerando la estructura organizacional, se debe tener en cuenta, además, que la ECCI es una unidad académica adscrita a la Facultad de Ingeniería; por ende, para la toma de ciertas decisiones y para la coordinación de ciertos temas que competen al ámbito de acción de la facultad, se debe contar con la aprobación del decanato como responsable de la dirección y coordinación de las actividades de la Facultad y jefe de la Dirección de la Unidad Académica, para algunos temas.

Las facultades, a su vez, están agrupadas dentro de áreas, que para el caso concreto de la UCR son seis: Artes y Letras, Ciencias Agroalimentarias, Ciencias Básicas, Ciencias Sociales, Ingeniería y Salud. La ECCI, por su vinculación a la Facultad de Ingeniería, es una unidad académica perteneciente al Área de Ingeniería. Los representantes de cada una de estas seis áreas, junto un representante de las sedes regionales, uno del sector administrativo, dos de la población estudiantil, uno de la Federación de Colegios Profesionales Universitarios, así como el rector y el ministro de Educación Pública (como miembro honorario), constituyen el Consejo Universitario, tal como se establece en el artículo 24 del *Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica* (*Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica*, 1972).

El Consejo Universitario es el órgano responsable de, entre otras funciones establecidas en el artículo 30 del *Estatuto Universitario*, definir las políticas generales institucionales y fiscalizar la gestión de la Universidad de Costa Rica. Es así como el Consejo Universitario es el organismo encargado de promulgar los reglamentos generales que rigen el quehacer de la Universidad y de sus distintas unidades académicas, entre ellas la ECCI.

Además de esto, la UCR cuenta con cinco vicerrectorías, responsables de coordinar la actividad correspondiente a un eje de acción de la institución. Las cinco vicerrectorías mencionadas son:

Docencia, Vida Estudiantil, Investigación, Acción Social y Administración. La ECCI debe acatar las disposiciones establecidas por dichas vicerrectorías en el campo de su competencia, contar con la aprobación correspondiente para efectuar algunas actividades y brindar los informes correspondientes a los ejes de acción en cuestión.

Las vicerrectorías responden jerárquicamente a la autoridad del rector, como funcionario con mayor rango de autoridad en el ámbito ejecutivo. La Rectoría, por su parte, también se rige por las disposiciones, políticas y normativa establecidas por el Consejo Universitario, siendo este órgano el segundo en la estructura jerárquica de la UCR, superado solo por la Asamblea Representativa Universitaria, que constituye el máximo órgano de toma de decisiones de la benemérita institución.

Partiendo de esta descripción general de la estructura jerárquica de la UCR, resulta más sencillo comprender que la ECCI no tenga reglamentos o normativa creada en el ámbito interno de la Escuela, pues todas sus actividades y funciones son reguladas por el amplio y complejo cuerpo de normativas promulgadas por el Consejo Universitario de la UCR.

Con el fin de ofrecer un panorama general del vasto cuerpo normativo que posee la UCR, en el que se circunscribe la actividad de la ECCI, el día 15 de junio del 2013 se realizó una revisión de los reglamentos incluidos en el buscador oficial del sitio web del Consejo Universitario de la UCR, el cual para ese momento contabilizaba 178 documentos, en los que se establecen las normativas, reglamentos, directrices y estatutos que rigen el quehacer de la Universidad de Costa Rica, así como sus distintas unidades y dependencias. De acuerdo con el área o aspectos que regulan, estos 178 documentos encontrados fueron agrupados por el Consejo Universitario de la siguiente manera:

- ❖ 40 regulan los aspectos de carácter administrativo de la UCR.
- ❖ 15 norman el desarrollo profesional y el quehacer del personal docente.
- ❖ 21 brindan los lineamientos a los que debe acogerse la población estudiantil.
- ❖ 102 rigen las actividades que realiza la UCR como organización.

El Consejo Universitario fue incluso el ente responsable de la promulgación del *Estatuto Orgánico* de la UCR, en el mes de marzo de 1974, el cual es un importante documento en el que se establecen los principios y propósitos que orientan el quehacer de la Institución (CAA, 2012, p. 21). Así, el *Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica* se convierte en el

instrumento normativo más general que tiene la Universidad, para definir su rumbo de acción y el de sus distintas unidades y dependencias, las cuales, a pesar de sus individualidades, ven en el Estatuto un instrumento orientador que rige e integra su quehacer particular a la actividad, los principios y cultura general de la UCR.

Aunque la UCR cuenta con casos excepcionales de escuelas que, por sus particularidades, tienen sus reglamentos específicos para ellas, la ECCI no es una de ellas. Por esto, el quehacer de la ECCI está regido por la normativa general de la UCR, donde el Reglamento de la Facultad de Ingeniería es el instrumento normativo más cercano y específico a la realidad de la ECCI; esto, debido a la pertenencia de la unidad académica a la mencionada Facultad. Empero, este reglamento establece lineamientos generales para la gestión de las unidades académicas y carreras de ingeniería adscritas a la Facultad, pero no define obligaciones específicas para la ECCI, en particular.

4.3.3.5 Organizaciones internas laborales

La Escuela de Ciencias de la Computación e Informática como organización no posee ninguna organización interna laboral. No obstante, debido a que la actividad y existencia misma de la ECCI se circunscribe a la actividad de la UCR, tanto las y los funcionarios administrativos como el personal docente de la ECCI pueden integrarse al Sindicato de Empleados y Empleadas de la Universidad de Costa Rica (SINDEU).

El SINDEU, creado el 10 de junio de 1971, es una organización que representa a los trabajadores y las trabajadoras universitarias y que tiene como propósito defender los intereses de sus afiliados, especialmente en los temas relacionados con reajustes salariales y garantizar que las y los funcionarios universitarios tengan las garantías sociales, económicas y laborales que les procuren un ambiente de seguridad laboral, tal como se determina a lo largo del texto del Estatuto que rige la actividad del SINDEU (*Estatuto de Empleados de la Universidad de Costa Rica*, 1997).

Los procedimientos de nombramiento, las condiciones y beneficios laborales de las y los trabajadores universitarios están contemplados y establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo de la Universidad de Costa Rica (*Convención Colectiva de Trabajo de la Universidad de Costa Rica*, 1992).

Además del SINDEU –como única organización sindical interna de trabajo de la UCR– y de la Convención Colectiva de Trabajo –como marco regulatorio de las condiciones y garantías laborales-, la Universidad brinda una amplia y variada gama de beneficios y servicios creados con miras al bienestar de sus trabajadores. Entre estos beneficios y servicios se pueden mencionar los ofrecidos por la Junta Administradora del Fondo de Ahorro y Préstamo (JAFAP), como entidad financiera encargada de la recaudación y administración de fondos que ofrece posibilidades de crédito y ahorro para las y los trabajadores de la UCR; la Oficina de Bienestar y Salud como ente encargado de brindar atención integral de la salud a la comunidad universitaria, además de programas de becas para personal administrativo y docente, servicios y actividades recreativas, culturales y deportivas, entre muchos otros beneficios.

CAPÍTULO 5. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN

5.1 Introducción

En el este capítulo se presenta y se analiza la información y datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos diseñados para este proyecto final de graduación. Los resultados alcanzados se utilizaron para evaluar los distintos aspectos que forman parte y que están implicados en la actividad de comunicación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, así como para identificar las principales necesidades de comunicación que afectan a la unidad académica. La interpretación y análisis de todos estos aspectos constituye la base informativa sobre la que se sustenta la creación del plan mediante el cual se pretende fortalecer las dinámicas de comunicación que se desarrollan en la Escuela, y proponer, a su vez, un modelo de gestión de la comunicación más integral.

5.2 Discurso organizacional

En esta sección se exponen los rasgos generales de los diversos aspectos que componen y definen el discurso organizacional de la ECCI.

5.2 .1 Aspectos visuales

En el presente apartado se presentan los resultados de la recopilación de información y revisión general realizada con respecto a los aspectos visuales de la ECCI, considerando las características de las instalaciones físicas, de los signos visuales, del material impreso que utiliza la Escuela para darse a conocer, así como de los lineamientos que rigen las normas de vestimenta entre los funcionarios de la unidad académica.

5.2.1.1 Descripción de las instalaciones físicas de la organización

La descripción de la infraestructura con la que cuenta la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática que se muestra seguidamente, está basada en el oficio ECCI-576-2011 del 20 de julio del 2011 remitido por el Equipo de Soporte Técnico de la ECCI a la Dirección. Dicho oficio forma parte de las evidencias que sustentan el *Informe de Autoevaluación para la Acreditación de la carrera de bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática de la ECCI*.

Las instalaciones de la ECCI están situadas entre la Escuela de Geología y la Facultad de Odontología, contiguo al Centro de Informática en el Campus Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica (UCR), ubicado en San Pedro de Montes de Oca, cantón perteneciente a la provincia de San José, Costa Rica.

Dicho edificio, compartido por la ECCI y el Centro de Informática de la UCR, tiene niveles en los que se ubican las distintas facilidades y recursos con los que cuenta la unidad académica para su adecuado funcionamiento. En el primer piso se encuentra el espacio asignado a la Asociación de Estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (AECCI), el laboratorio de circuitos digitales, las instalaciones físicas del recientemente creado Centro de Investigaciones en Tecnologías de Información y Comunicación (CITIC), un aula, así como varios laboratorios que se encuentran en el área compartida con el Centro de Informática. En el segundo piso se halla el aula más espaciosa del edificio, más laboratorios para uso de los estudiantes, las oficinas del Programa de Posgrado en Computación e Informática, las oficinas del personal docente y la sección administrativa. Finalmente, en el tercer piso se ha dispuesto únicamente para aulas.

En resumen, las facilidades que posee edificio de la ECCI son las siguientes:

- Siete laboratorios de cómputo (uno dedicado a los estudiantes del Doctorado en Computación e Informática).
- Un laboratorio de redes.
- Un laboratorio para cursos de circuitos digitales.
- Un laboratorio para investigación, en el que se ubicó el Centro de Investigación en Tecnologías de la Información y Comunicación. (CITIC).
- Ocho aulas.
- Treinta y tres oficinas docentes.
- Un área administrativa.
- Dos áreas de oficina/taller de soporte.
- Dos bodegas para el equipo de soporte.
- Cuatro cuartos de comunicaciones
- Una sala de servidores

Además de esto, el edificio de la Escuela dispone de otros espacios indispensables para su funcionamiento, como servicios sanitarios para estudiantes (en cada uno de los tres pisos) y para el personal docente y administrativo, un ascensor, rampas de acceso, salidas de emergencia y un pequeño espacio de parqueo.

A pesar de que los recursos descritos anteriormente cumplen los requisitos y satisfacen las necesidades de manera que la unidad académica pueda desarrollar sus funciones, es conveniente resaltar que este edificio fue construido en la década de 1980, por lo que la infraestructura muestra algunas carencias, lo cual la hace obsoleta, en el contexto de las exigencias actuales. Para resolver este tipo de necesidades, la UCR viene planeando, desde hace ya varios años, el desarrollo de los megaproyectos, constituidos por la construcción de una serie de edificios que se ubicarán en la Ciudad de la Investigación y los cuales conformarán los nuevos espacios asignados para escuelas y facultades enteras que lo requieran.

Tal como se indica en el *Informe de Autoevaluación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (2012)*, “la ECCI forma parte de la lista de Megaproyectos Fase III, de la Torre de Ingeniería que realizará la UCR para reubicarla en una propiedad de cuatro hectáreas localizada en la Ciudad de la Investigación” (p. 125).

5.2.1.2 Existencia de logotipo y demás signos visuales de la organización

A pesar de la autonomía y el nivel de independencia con la que cuentan las distintas unidades académicas para llevar a cabo su actividad, son innegables los esfuerzos que desarrolla la Universidad de Costa Rica para dar coherencia y consistencia a su funcionamiento en aspectos que van desde el plano ideológico, social, político y formativo, hasta aquellos orientados a definir una imagen integral como organización y como marca.

Por esto, se considera conveniente que, antes de presentar los signos visuales con los que cuenta la ECCI, se contextualice acerca de las pautas establecidas respecto al tema de la imagen en el ámbito de la Universidad de Costa Rica.

Los esfuerzos para crear y unificar signos visuales que identifiquen a la UCR como institución y como marca, han cobrado mayor relevancia durante la última década, y se han materializado y definido con mayor exactitud a partir de la creación del *Manual de identidad visual de la Universidad de Costa Rica (2007)*, documento que se define a sí mismo como una herramienta

de orientación y consulta para el uso adecuado de los símbolos y elementos gráficos que representan a la Universidad de Costa Rica (p. 5).

De acuerdo con el manual mismo, el objetivo último de contar con una herramienta como esta es “garantizar una imagen coherente, fuerte y positiva ante todos los públicos” (ODI-UCR, 2007, p. 5). Sin embargo, el cumplimiento de este propósito se torna complejo si se consideran factores como el abundante número de dependencias que tiene la Institución y los indiscutibles retos que suelen presentarse dentro de una institución cuando se introducen cambios orientados a buscar integración.

Los resultados de los esfuerzos de integración no son muy diferentes en el ámbito de la ECCI, donde la historia y uso de los elementos visuales se ha visto marcado por iniciativas personales originadas para solventar necesidades particulares.

Una de estas iniciativas fue la que tuvo el profesor Javier Gainza, director-fundador de la ECCI, quien en una consulta realizada el 8 de octubre del año 2013 –vía correo electrónico–, explicó que la creación del logotipo de la ECCI se remonta al mismo año de fundación de la unidad académica, en 1981. De acuerdo con lo expresado por Gainza, la creación de este símbolo gráfico surgió en el contexto de la organización inicial de todo el funcionamiento administrativo y docente de la nueva unidad académica, la cual, durante sus dos primeros años de vida, no perteneció a ninguna facultad, sino que dependió de la Vicerrectoría de Docencia, directamente. Dicha situación generaba una necesidad logística que el profesor Gainza expone de la siguiente manera:

En particular había que tener un sello para que identificara a la nueva Escuela y con la ayuda de profesores y estudiantes escogí el modelo que tenemos ahora como logotipo, el cual fue dibujado por el entonces estudiante William Durán Ortiz. El logotipo se escogió con los símbolos de unos y ceros, los dos únicos valores del bit, la unidad básica de información de todo lo que se expresa en forma digital (J. Gainza, comunicación personal, 8 de octubre de 2013).

La Figura 2 presenta la primera versión del logotipo de la ECCI.



Figura 2. Primera versión del logotipo de la Escuela de Ciencias de la Computación e informática.

Fuente: Archivo ECCI.

Con el paso del tiempo y a partir del surgimiento de nuevas necesidades y usos para el logotipo, se realizaron adaptaciones y modificaciones al logo inicial, en las que el énfasis en el sistema binario (codificación de cualquier tipo de información por medio de unos y ceros) se debilita para destacar el elemento visual compuesto por el anillo y las dos flechas, las cuales representan, de acuerdo con el saber popular de algunos miembros de la comunidad ECCI, una memoria de núcleos magnéticos, memoria de toros o de ferritas, que “es una de las formas más antiguas de almacenar unos y ceros (es decir datos) en computación” (G. Barrantes, comunicación personal, 1.º de octubre de 2013).

La Figura 3 presenta una de las versiones existentes del logotipo de la ECCI, en las que se destacan el anillo y las dos flechas asociadas vivencialmente por miembros de la comunidad ECCI, con las memorias de núcleos magnéticos.



Figura 3. Versión del logotipo sin fondo binario de la Escuela de Ciencias de la Computación e informática

Fuente: Archivo ECCI.

No obstante, como parte de un proceso de mejora y rediseño de los logotipos y signos visuales de la Universidad y sus distintas dependencias realizado por la Oficina de Divulgación e Información (ODI), en febrero de 2012, la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática recibió un rediseño de su logotipo. Este nuevo arte del logotipo de la ECCI tomó como base el diseño de logotipo que ha sido más común y frecuentemente utilizado en los últimos años; es decir, el que posee el anillo y las flechas como únicos elementos visuales distintivos de la Unidad Académica.

La Figura 4 presenta el arte remozado del logotipo y logo de la Escuela creado por la Oficina de Divulgación e Información (ODI).

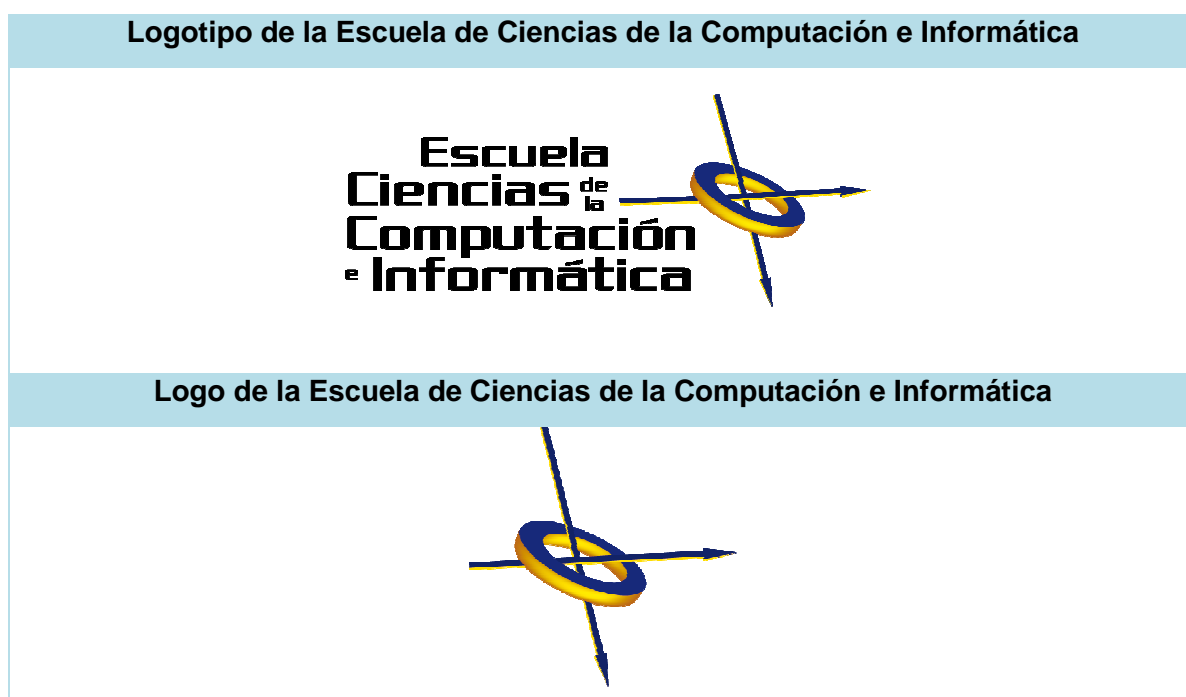


Figura 4. Logo y logotipo de la ECCI, elaborados por la ODI

Fuente: Archivo ECCI.

Además del rediseño del logotipo, la ODI también facilitó una firma promocional a la ECCI, la cual se diseñó para ser utilizada en artes, materiales y productos que requieran la frescura, informalidad y calidez de una firma corta que presenta a la unidad académica mediante sus siglas, en un formato sencillo pero, sobre todo, familiar y fácil de recordar. La Figura 5 presenta el arte de la firma promocional de la ECCI.



Figura 5. Firma promocional de la ECCEI elaborada por la ODI

Fuente: Archivo ECCEI.

En términos generales, es positivo que la Escuela haya tenido un logotipo que le permitiera identificarse y diferenciarse de las otras unidades académicas de la UCR desde el mismo año de su creación. Empero, a juicio de la investigadora, el logotipo de la Escuela presenta algunas debilidades desde la perspectiva gráfica que estuvieron presentes desde las primeras versiones del elemento gráfico en cuestión, algunas de las cuales siguen estando presentes, incluso, en la versión del logotipo generada por la ODI, en el 2012. La primera de estas deficiencias se presenta en la primera versión del logotipo (Figura 2), pues en esta la representación gráfica de los unos y ceros se utiliza como fondo, torna los elementos del sistema binario en un elemento secundario dentro del arte que, en lugar de destacarlos, los convierte en “ruido visual”.

Como se mencionó anteriormente, en las versiones posteriores del logotipo de la ECCEI (Figuras 3 y 4) se descartaron los unos y ceros, dejando como elemento gráfico principal el anillo y las dos flechas, lo cual, en la opinión de la autora, constituye un gran desacierto. Esta valoración dada por la investigadora se sustenta, en primer lugar, en la explicación dada por el profesor Javier Gainza (presentada anteriormente), a partir de la cual se puede concluir que el valor representativo, significativo y diferenciador del logotipo, dentro del ámbito de la computación y la informática, recaía en los elementos gráficos de los unos y ceros.

En segundo lugar, si se considera que el elemento gráfico que se sigue utilizando dentro del logotipo es el compuesto por el anillo y las dos flechas, cuanto este representa “una de las formas más antiguas de almacenar unos y ceros”, es posible concluir que el elemento gráfico de más peso en el mencionado arte resulta hasta cierto punto obsoleto. No obstante, antes de descartar estos elementos gráficos o de generar propuestas frescas para un nuevo logotipo, se considera necesario realizar una auditoría de la imagen e identidad gráfica de la Escuela, actividad que podría desarrollarse en una investigación futura, pues un análisis de esta naturaleza se encuentra fuera de los alcances del presente estudio.

Por otra parte –y partiendo de los signos visuales existentes–, resulta lamentable que la ECCI no haya establecido ninguna estrategia formal para dar a conocer y familiarizar a sus públicos con los nuevos signos visuales, pues esto ha generado que las distintas versiones y adaptaciones de los elementos visuales que se han originado a lo largo de la historia de la Escuela, se sigan utilizando indistintamente dentro de los medios oficiales. Lo anterior es evidente en el sello, la papelería, los materiales publicados en las pizarras, los correos electrónicos, la página de Facebook y, especialmente, en el portal web de la unidad académica (visitada el 30 de abril de 2014), donde incluso existe una sección especialmente creada para facilitar las distintas versiones de logotipos que existen, sin que se brinde recomendación e instrucción alguna de cuál es la versión del logotipo que se encuentra vigente.

Esta disociación y uso desorganizado de los elementos visuales de la ECCI es, a juicio de la autora, un claro ejemplo de las constantes y ya habituales pérdidas o distorsiones de información que se presentan en la Unidad Académica, debido a la ausencia de políticas claras que definan la forma de utilizar los elementos visuales de una manera más adecuada, así como a la carencia de procesos formales de documentación que faciliten preservar los elementos visuales con que cuenta y ha contado la Unidad Académica a lo largo de su historia, sin que exista confusiones respecto a los elementos visuales vigentes.

5.2.1.3 Vestimenta

La ECCI, por sí misma, no tiene reglamentos o políticas que definan o restrinjan la vestimenta de sus funcionarios; sin embargo, por ser una unidad académica adscrita a la Universidad de Costa Rica, el personal tanto administrativo como docente debe acogerse a los lineamientos establecidos por la Institución.

En este sentido, cabe destacar que la UCR, en términos generales, tampoco establece lineamientos, reglamentos o políticas que restrinjan el tipo de vestimenta que pueden utilizar sus funcionarios docentes ni administrativos. Dicha postura es consecuente con uno de los principios orientadores del quehacer de la Universidad, definido en el inciso e del artículo 4 del *Estatuto Orgánico* de la Institución donde se establece:

Respeto a las personas y a la libre expresión: Garantizar, dentro del ámbito universitario, el diálogo y la libre expresión de las ideas y opiniones, así como la coexistencia de las diferentes visiones del mundo y corrientes de pensamiento, sin otra limitación que el respeto mutuo (Consejo Universitario, 1974, artículo 4).

Las únicas restricciones que establece la UCR para sus colaboradores en materia de vestimenta están orientadas a garantizar la seguridad ocupacional e higiene para algunos trabajadores que, por la naturaleza de sus funciones, están expuestos a condiciones para las que se requiere una vestimenta especial que proteja su integridad física o facilite el cumplimiento de sus funciones.

Los lineamientos que establecen las únicas restricciones para los funcionarios de la UCR en material de vestimenta, se encuentran en el artículo 30 de la Convención Colectiva de Trabajo de la Institución. Es en este artículo donde se dispone que los trabajadores de Seguridad y Tránsito, de Mantenimiento, de Zonas Verdes y labor agrícola de las fincas, así como los conserjes, auxiliares de laboratorio, de imprenta, de Salud, del Centro de Información, bodegueros, choferes y mensajeros, son quienes deben utilizar los uniformes o gabachas que la Universidad les ofrece. Dicho artículo establece, además, la cantidad de uniformes que la UCR debe suministrarles a sus colaboradores como mínimo, así como la obligatoriedad para las y los funcionarios de utilizar el equipo y uniforme que las condiciones de seguridad e higiene exigen (pp. 15-16).

En el caso concreto de los funcionarios de la ECCI, son solo los cuatro conserjes de la unidad académica los que deben acogerse a los lineamientos establecidos por la Universidad, en materia de vestimenta. El uniforme para estos funcionarios consta de una camisa y un pantalón, ambos de color gris, con la firma de la UCR en el lado izquierdo del pecho.

5.2.1.4 Descripción del material impreso y audiovisual con el que cuenta la organización para darse a conocer entre el público

Una característica constante a lo largo de las tres décadas de existencia de la ECCI, es la ausencia de definición de una línea gráfica y de un concepto general que oriente el proceso de creación de productos gráficos y audiovisuales para dar a conocer a la Escuela.

Partiendo de la búsqueda, recolección y descripción de material llevada a cabo para efectos del presente proyecto final de graduación, se puede afirmar que la ECCI no cuenta con material audiovisual, y que los materiales impresos que posee se crearon gracias al compromiso de algunos de sus miembros quienes desarrollan estos materiales y recursos de manera empírica, sin las herramientas de diseño ni la capacitación mínima necesaria y, principalmente, partiendo del deseo de colaborar voluntariamente.

Además, la unidad académica carece de lineamientos para el uso y archivo de los materiales gráficos y audiovisuales que se generen, lo que ocasiona que, al caer en desuso, los materiales y recursos sean desechados. Dicha situación dificulta la realización de un análisis que faculte identificar las evoluciones y las constantes presentes en los materiales y en las herramientas que posee la ECCI para darse a conocer. No obstante, siempre es posible describir los materiales gráficos que la unidad académica está utilizando actualmente, tales como:

Desplegables: La ECCI pone a disposición de sus públicos dos desplegados: un díptico y un tríptico, en los que se ofrece información general de la carrera, incluidos aspectos como perfil de ingreso, duración, cortes de admisión, tareas típicas y mercado laboral. Como puede verse, estos materiales están orientados a promocionar el principal servicio y la razón de ser de la Escuela; es decir, la carrera que en ella se imparte. Ambos desplegados exhiben un diseño simple, donde los contenidos mencionados se presentan en bloques de texto, separados por títulos escritos completamente en mayúsculas y con mayor tamaño que el cuerpo del texto; se incluyen algunas fotografías y se utiliza color blanco, diferentes tonalidades de celeste, así como algunos detalles en verde.

Estos desplegados se crearon con el objetivo de brindar información básica sobre la carrera a las personas que asisten a la Feria Vocacional que la UCR realiza anualmente para orientar a las y los estudiantes de educación secundaria que aspiran a ingresar a las diferentes carreras de la Universidad.

El díptico de información general de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática se presenta mediante la Figura 6.

MERCADO LABORAL

Podemos encontrar profesionales en computación en instituciones y empresas tanto públicas como privadas. Por ejemplo: ministerios, universidades, bancos, empresas consultoras, de asistencia técnica, servicio al cliente, mercadeo y ventas, entre otras.

PUESTOS TÉCNICOS

- Análisis de sistemas/ingeniería de software
- Programación
- Desarrollo de páginas web y aplicaciones inalámbricas
- Validación y verificación de software
- Soporte técnico

PUESTOS ADMINISTRATIVOS

- Administración de proyectos
- Mercadeo y venta de tecnología
- Gerencia en tecnología de la información
- Aseguramiento de la calidad

PUESTOS DE ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN

- Docencia Universitaria
- Investigación



Universidad de Costa Rica

COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

Información General



LINKS DE INTERÉS

-Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) <http://www.ecci.ucr.ac.cr/>
 -Universidad de Costa Rica (UCR) <http://www.ucr.ac.cr/>
 -Vicerrectoría de Administración (UCA) Oficina de Becas y Atención Socioeconómica : <http://www.vra.ucr.ac.cr/>
 -Maestría de Computación e Informática. <http://maestria.ecci.ucr.ac.cr/>
 -Feria Vocacional: <http://feria.ecci.ucr.ac.cr/>

Encuentrennos también en Facebook
 ECCI Oficial: <http://www.facebook.com/pages/ECCI-Oficial/126519367374928>

www.ecci.ucr.ac.cr Teléfono: (506) 2511-8000



COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

CORTES DE ADMISIÓN

Año	Admitidos	Corte
2006	132	611.02
2007	145	661.21
2008	145	626.22
2009	145	629.97
2010	145	557.68
2011	145	594.89



PERFIL DE INGRESO

Las siguientes habilidades, destrezas y aptitudes son deseables en nuestros estudiantes:

- Tener una actitud favorable hacia el campo de la Informática.
- Habilidad por las ciencias básicas como la matemática.
- Disciplina para estudiar de manera sistemática, creativa y perseverante.
- Interés por el desarrollo tecnológico.
- Tener o adquirir la destreza para leer inglés técnico.
- Facilidad para comunicarse.
- Poseer un compromiso ético, social fuerte.

DURACIÓN DE LA CARRERA

Bachillerato	4 años
Licenciatura	1 año
Maestría Académica	2 años
Maestría Profesional	2 años

Fundada en 1981



TAREAS TÍPICAS

Algunas tareas típicas del estudiante de Computación e Informática durante la carrera son:


- Participar en clases y laboratorios.
- Trabajar eficazmente en grupos multidisciplinares o individualmente.
- Diseñar e implementar programas.
- Analizar, diseñar e implementar sistemas computacionales.
- Buscar, analizar y comprender material escrito.
- Resolver problemas mediante la adaptación y solución de modelos matemáticos.
- Escribir y presentar artículos técnicos sobre temas específicos.
- Elaborar y llevar a cabo presentaciones en público.
- Realizar investigaciones ante problemas abiertos (no resueltos) de las diferentes áreas.

¿QUÉ ES LA "COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA"?

Es la disciplina que estudia el manejo automatizado de la información basado en el empleo de computadoras electrónicas

Figura 6. Díptico de información general de la ECCI
 Fuente: Archivo ECCI.

El tríptico de información general de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática se presenta mediante la Figura 7.



Universidad de Costa Rica

COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA
Información General

PERFIL DE INGRESO


Las siguientes habilidades, destrezas y aptitudes son deseables en nuestros estudiantes:

- Tener una actitud favorable hacia el campo de la Informática.
- Habilidad por las ciencias básicas como la matemática.
- Disciplina para estudiar de manera sistemática, creativa y perseverante.
- Interés por el desarrollo tecnológico.
- Tener o adquirir la destreza para leer inglés técnico.
- Facilidad para comunicarse.
- Poseer un compromiso ético, social fuerte.

INFORMACIÓN


Escuela de Ciencias de la Computación e Informática
Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio Brenes
San Pedro de Montes de Oca, San José, Costa Rica

Teléfonos:
Pregrado: (506) 2511-8000 /teifax: (506)2511-5527
Posgrado: (506) 2511-6167 / teifax (506) 2511-4600



www.ecci.ucr.ac.cr

COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA



DURACIÓN DE LA CARRERA

Bachillerato	4 años
Licenciatura	1 año
Maestría Profesional	2 años
Maestría Académica	2 años

TAREAS TÍPICAS

Algunas tareas típicas del estudiante de Computación e Informática durante la carrera son:

- Participar en clases y laboratorios
- Trabajar eficazmente en grupos multidisciplinarios o individualmente.
- Diseñar e implementar programas.
- Analizar, diseñar e implementar sistemas computacionales.
- Buscar, analizar, comprender material escrito.
- Resolver problemas mediante la adaptación y solución de modelos matemáticos.
- Escribir y presentar artículos técnicos sobre temas específicos.
- Elaborar y llevar a cabo presentaciones en público.

MERCADO LABORAL

Podemos encontrar profesionales en computación en instituciones y empresas tanto públicas como privadas. Por ejemplo: ministerios, universidades, bancos, empresas consultoras, de asistencia técnica, servicio al cliente, mercadeo y ventas, entre otras.

PUESTOS TÉCNICOS

- Análisis de sistemas/ingeniería de software
- Programación
- Desarrollo de páginas web y aplicaciones inalámbricas
- Validación y verificación de software
- Soporte técnico

PUESTOS ADMINISTRATIVOS

- Administración de proyectos
- Mercadeo y venta de tecnología
- Gerencia en tecnología de la información
- Aseguramiento de la calidad

PUESTOS DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

- Docencia Universitaria
- Investigación

LINKS DE INTERÉS

- Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) <http://www.ecci.ucr.ac.cr/>
- Universidad de Costa Rica (UCR) : <http://www.ucr.ac.cr/>
- Vice rectoría de Administración(UCR) Oficina de Becas y Atención Socioeconómica: <http://www.vra.ucr.ac.cr>
- Maestría de Computación e Informática. <http://maestría.ecci.ucr.ac.cr/>
- Feria vocacional: <http://feria.ecci.ucr.ac.cr>

Encuentrennos también en Facebook:
ECCI Oficial: <http://www.facebook.com/pages/ECCI-Oficial/126519367394928>

Figura 7. Tríptico de información general de la ECCI

Fuente: Archivo ECCI.

Además de los materiales y herramientas virtuales mencionadas, la ECCI también cuenta con rótulos y afiches que se crean para atender necesidades concretas o para dar divulgación a actividades específicas. La creación de estos materiales es posible gracias al esfuerzo voluntario e individual de algunos funcionarios, ya sean docentes o personal administrativo, quienes asumen el reto empíricamente u obtienen colaboración de profesionales o personal técnico que realiza la función para la ocasión en concreto. Esto, aunque logra satisfacer las necesidades inmediatas, influye en que los materiales generados producto de estos esfuerzos, usualmente, no sigan los lineamientos de diseño establecidos por la UCR dentro de su *Manual de identidad visual* o que no contribuyan a crear una imagen integral y unificada de la ECCI como organización.

5.3 Segmentación de públicos

Por ser parte de una institución benemérita dedicada a la formación de profesionales, a la investigación y a brindar importantes aportes en materia social al país, las actividades de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática tienen una innegable influencia en un amplio ámbito del sector productivo del país y, por ende, en la sociedad costarricense. Esto se confirma en el enunciado de la misión de la unidad académica, en la cual se establece como el “cliente” o beneficiario final de la actividad de la ECCI la sociedad costarricense.

Empero, al considerar la influencia y las poblaciones con las que la Escuela trabaja más directamente, se hace notorio que la actividad de la Unidad Académica, aparte de su influencia, está dirigida a sectores de la población más específicos, como lo son las y los estudiantes de la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática, el cuerpo docente, el personal administrativo, la población graduada y el sector empleador. Estos constituyen las poblaciones primarias de la ECCI, las cuales se describen a continuación:

- a) Personal administrativo:** Esta población está conformada por diez personas, de las cuales cinco son hombres y cinco son mujeres (incluida en este caso la persona que ocupa la Jefatura Administrativa de la ECCI). El rango de edad que agrupa a la mayoría de las y los funcionarios es entre los 25-55 años. Su perfil educativo es amplio pues de los diez funcionarios con los que cuenta la ECCI, en el cuestionario aplicado para este proyecto, tres funcionarios sostienen que cuentan con educación general básica, otros cuatro poseen un pregrado universitario, uno posee “otro” tipo de formación, uno ostenta un posgrado universitario y uno de los funcionarios declinó brindar información para este estudio.

Los miembros de este grupo tienen en común su vinculación laboral con la ECCI, pues aunque poseen diferentes puestos, en términos generales ellos son los responsables de desempeñar las actividades de administración y la gestión logística de la Unidad Académica. Dentro de los puestos que ocupan estos colaboradores, algunos están orientados a la gestión administrativa y secretarial, la administración de las redes informáticas y de los recursos tecnológicos, así como el área de conserjería.

- b) Docentes:** Este conglomerado reúne a las personas responsables de desarrollar la labor educativa en el ámbito de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la UCR. Dentro de ella se contempla a los más de 40 docentes que imparten cursos propios de la carrera, los cuales, según los datos recopilados para el Informe de Autoevaluación de la carrera (2012), se caracterizan por una presencia más numerosa de población docente masculina (más del 60% son varones) y porque más del 95% de la población docente se ubica dentro de un rango de edad medio entre los 25 y los 55 años de edad. En el periodo comprendido dentro de este estudio, la ECCI contaba con 44 docentes impartiendo cursos de carrera.

De acuerdo con la información obtenida a través del cuestionario aplicado a esta población, de los 33 docentes que respondieron, 26 (78,8%) tienen una formación académica a nivel de posgrado, 6 docentes poseen títulos de pregrado universitario y uno indicó que tiene una formación de “otra” naturaleza. Por otra parte, al consultarles el tipo de nombramiento que tienen en la ECCI, 16 (48,5%) de los docentes indicaron tener un nombramiento interino, 14 (42,4%) afirmaron ser docentes en propiedad y tres señalaron ser docentes invitados.

- c) Estudiantes:** Comprendidos como aquellas personas que se encuentran empadronadas en la carrera de Bachillerato de Ciencias de la Computación e Informática y que cuentan con la condición de estudiantes activos al realizar y consolidar el proceso de matrícula regularmente. En este sentido, vale indicar que, para el año 2013, el número de estudiantes activos empadronados en la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática era de más de 600; sin embargo, este dato no resulta tan preciso si se consideran los sesgos existentes para el cálculo de poblaciones estudiantiles activas que existen dentro de la Universidad de Costa Rica, los cuales fueron explicados en capítulo de metodología del presente proyecto.

Partiendo de los datos recabados para la elaboración del *Informe de Autoevaluación* (2012) se define que el grueso de esta población se ubica en el grupo etario de 17-24 años (p. 36). Dato que se confirma en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado para esta investigación, donde 67 (95,7%) de los 70 estudiantes consultados tenían edades entre los 17-25 años. Dicho cuestionario arrojó valiosa información respecto a la situación laboral de las y los estudiantes participantes, de los cuales 57 (81,4%) manifestaron no estar trabajando, mientras los otros trece sí confirmaron encontrarse laboralmente activos.

En relación con el género, destaca la alta proporción de estudiantes masculinos respecto a la incipiente población femenina entre el estudiantado, situación que se vio claramente reflejada en el cuestionario aplicado, donde de los 70 estudiantes consultados 59 (84,3%) fueron varones y solo 11 fueron mujeres. Estos resultados reflejan una de las inquietudes más significativas que existe dentro de la ECCI, la cual está relacionada con la minoritaria presencia de estudiantes femeninas en la carrera, situación que la Escuela ha empezado a estudiar

con el fin de incentivar el acceso a la carrera de estudiantes femeninas ya que de acuerdo con el padrón actual y con estudios de género que se realizaron anteriormente para el artículo “¿Se estarán extinguiendo las mujeres de la carrera de Computación e Informática?”, menos del 15% del estudiantado son mujeres (CAA, 2012, p. 58).

- d) Graduados:** Este grupo reúne a las personas que concluyeron el programa de estudio de bachillerato de la ECCI-UCR y obtuvieron el título en Ciencias de la Computación e Informática. Teniendo en cuenta que esta carrera existe desde 1981, y que tiene aproximadamente tres décadas de estar graduando nuevos profesionales cada año, es comprensible que la Escuela contara con más de 1400 personas graduadas desde la creación de la carrera hasta el momento de realización del estudio.

No obstante, es oportuno destacar que, para el momento en que se efectuó el presente proyecto, la ECCI no tenía información suficiente para caracterizar con más detalle a esta población ni los mecanismos que propicien un contacto permanente y efectivo con las personas egresadas. Por esta razón, en este estudio se procuró recolectar información de la población graduada, aplicando cuestionarios a aquellas personas graduadas que se les pudo contactar y que completaron el consentimiento informado requerido. En este

ejercicio de recolección de información, se logró la participación de 28 personas egresadas, de las cuales 22 (76,6 %) fueron hombres y solo cinco mujeres. La mayoría de los egresados participantes, 24 (72,7%) para ser exactos, se ubican en el grupo etario entre los 25 y los 33 años y los otros cuatro tenían menos de 24 años al momento de aplicación del instrumento.

Además, al consultarles a las graduadas y los graduados participantes acerca del máximo grado académico que poseían, 18 (64,3%) de ellos indicaron tener bachillerato universitario, mientras que los otros diez egresados afirmaron tener grado de maestría.

Otro dato interesante fue que los 28 graduados consultados sostuvieron encontrarse trabajando en alguna actividad relacionada con su formación académica en el campo de la Computación e Informática. Al ahondar con respecto al sector productivo dentro del que se encuentra la empresa donde laboran, 15 (53,6%) de los egresados indicaron trabajar en el sector privado, cuatro en el sector público, dos en instituciones autónomas, dos más “trabajan en lo propio”, uno trabaja en una organización internacional y, finalmente, cuatro manifestaron trabajar en “otro” sector.

A pesar de contar con estos primeros datos, la autora considera conveniente y necesario que la Escuela formalice alguna iniciativa para crear una base de datos (o un sistema de registro en línea) que propicie la obtención de información actualizada y frecuente de esta población para facilitar la creación de mecanismos efectivos para informar y promover la participación y la vinculación de este conglomerado dentro de la quehacer de la ECCI.

- e) Sector empleador:** Esta es una población numerosa y, sobre todo, bastante difusa y compleja de caracterizar, pues dentro de ella se contemplan empresas multinacionales, empresa privada, instituciones públicas y toda aquella organización en la que se cuente y se requieran profesionales en Computación e Informática egresados de la ECCI. Respecto a esta población existe un vacío de información importante pues, hasta la fecha, no se han efectuado estudios ni se han establecido mecanismos que faculten comprender mejor el perfil de las organizaciones y entidades que ofrecen oportunidades de empleo para la población graduada de la ECCI.

Para este estudio, en particular, se realizaron seis entrevistas con representantes del sector empleador, en las que participaron profesionales en computación que ocupan

puestos de jefatura y reclutadores de personal. Los profesionales entrevistados fueron la voz de empresas como Hewlett Packard Costa Rica, Prosoft, Avionyx, el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y la Oficina de Registro e Información de la Universidad de Costa Rica.

A pesar de la valiosa información brindada por las personas representantes del empresariado y de las instituciones que accedieron a la entrevista, la autora recomienda la realización de un estudio del mercado laboral y del sector empleador de la Escuela, que proporcione información suficiente para crear un perfil del sector, así como mecanismos de intercambio de información que posibiliten la vinculación y contacto permanente entre la ECCI y las empresas del sector.

5.3.1 Esfuerzos de la organización con cada público

Antes del proceso de acreditación, la ECCI no dedicaba ni el tiempo ni el espacio, ni la importancia justa a temas relacionados con la gestión comunicativa ni la administración de sus públicos. Dicha situación es el resultado de la filosofía generalizada entre los miembros de la comunidad ECCI, que los lleva a tener un marcado desinterés por gestionar la actividad de comunicación de la unidad académica.

Esta particular filosofía queda claramente reflejada en las palabras de la Dra. Gabriela Barrantes, coordinadora de la Comisión de Autoevaluación y Acreditación y exdirectora de la ECCI, quien afirmó que “a nivel de profesores, estudiantes, administrativos y demás públicos, no es hasta que le preguntan a uno qué importancia tiene la comunicación que uno cae en cuenta sobre la necesidad e importancia del tema” (G. Barrantes, comunicación personal, 1.º de octubre de 2013).

Cabe destacar que la falta de conciencia alrededor de la importancia de gestionar la comunicación generó que en la Escuela no se desplegaran esfuerzos específicos y constantes con ninguna de sus poblaciones, y los pocos esfuerzos hechos fueran más esporádicos y más orientados a resolver necesidades o problemas puntuales que surgieran dentro de la cotidianidad de la Escuela, sin realizar ninguna clase de planificación y mucho menos ninguna segmentación de públicos, esfuerzos ni contenidos. Constancia de lo anterior son las palabras de la Licda. Milena Zúñiga, jefa administrativa de la ECCI, quien en entrevista exteriorizó que la unidad académica debería “hacer algo más profesional, porque ahora estamos apagando

fuegos. Realmente necesitamos un plan o una persona que conozca de comunicación para saber si el lenguaje es adecuado y cuál es el método más adecuado para comunicarnos con las poblaciones de interés de la ECCI” (M. Zúñiga, comunicación personal, 27 de noviembre de 2013).

No fue sino hasta que la ECCI se enfrentó con el reto de obtener y dar información para cumplir con los requerimientos del proceso de autoevaluación y acreditación de la carrera, que en la Escuela se tomó un poco más de consciencia acerca de la importancia de mancomunar esfuerzos para establecer contacto y crear vínculos más permanentes con sus públicos, especialmente con las cinco poblaciones que impactan y se ven más directamente impactadas por la actividad de la unidad académica. Prueba de esto es que incluso en el documento del *Compromiso de Mejoramiento* se reconoce como debilidad la falta de actividades (esfuerzos) formales que tomen en cuenta a estudiantes, graduados y empleadores, pues los esfuerzos que se han realizado son esporádicos e informales (CAA, 2012, p. 26), por lo que aún no se puede decir que existan esfuerzos específicos dirigidos a cada población.

5.3.2 Relación de la organización con diversos sectores

Además de la relación con sus cinco poblaciones primarias, la ECCI mantiene vínculos con diversos sectores que se definen por los rasgos que se describen a continuación:

- ❖ Relaciones más estructuradas que cuentan con cierto grado de institucionalización dentro de la ECCI. En este grupo se incluyen los vínculos propiciados por proyectos y/o actividades, para los que la Escuela o la Universidad ya ha establecido espacios, recursos y procedimientos. Algunos de estos proyectos son el Programa de Asesorías, Actualización y Capacitación en Computación (PAACC) de la ECCI, que establece convenios con empresas públicas y privadas para brindar servicios de asesoramiento, auditoría y capacitación en sistemas computacionales, el Trabajo Comunal Universitario (TCU) que hace convenios y colabora con cooperativas, organizaciones y comunidades. (CAA, 2012, p. 222) También se incluyen la Feria Vocacional, evento anual que busca brindar orientación vocacional a los estudiantes de secundaria interesados en estudiar en la UCR, y finalmente, el Concurso Símbolo, que es una competencia de programación que convoca a estudiantes provenientes de diversas universidades e instituciones de educación secundaria.

- ❖ Relaciones de coordinación logística generada por la pertenencia de la ECCI a la UCR.
En esta categoría se agrupan las interacciones que la ECCI desarrolla con vicerrectorías, el Sistema de Estudios de Posgrado (SEP), otras unidades académicas y demás dependencias de la UCR, con el fin de lograr la coordinación, trabajo conjunto, colaboración y la gestión de recursos que garantice el adecuado funcionamiento de la Escuela.
- ❖ Relaciones de colaboración, asesoría y proyección. Estas relaciones se originan para resolver necesidades particulares de alguna de las organizaciones involucradas y, en palabras del Dr. Carlos Vargas Castillo, director de la ECCI, dichos vínculos se caracterizan por ser más desestructurados y esporádicos, así como menos intensos. La Escuela ha mantenido relaciones de esta naturaleza con sectores como el Gobierno, colegios profesionales, la Asamblea Legislativa, otras universidades nacionales e internacionales, entre otros.

5.4 Políticas de comunicación

Una organización que conoce el valor estratégico de la comunicación, generalmente procura establecer y regirse por políticas que orienten la actividad comunicativa hacia el fortalecimiento de la identidad y el logro de los objetivos organizacionales. La Universidad de Costa Rica, como entidad dentro de la que se enmarca la actividad y la existencia misma de la ECCI, posee directrices claras para encauzar la actividad de comunicación en el ámbito universitario, como las establecidas en el cuarto eje del documento de *Políticas de la Universidad de Costa Rica para los años 2010-2014* (2008), dedicado a la Gestión Universitaria, donde se incluye el tema de Información y Comunicación y dentro del cual se definen las siguientes políticas:

- ❖ Fortalecerá el sistema integrado de información universitaria, para coadyuvar en los procesos y en la toma de decisiones institucionales, con base en principios de seguridad, confidencialidad, universalidad y accesibilidad.
- ❖ Impulsará la coordinación entre todas sus actividades sustantivas, apoyada en las nuevas tecnologías de documentación, información y comunicación.
- ❖ Fortalecerá sus medios de comunicación colectiva, con el fin de que contribuyan a la libre expresión de las ideas y opiniones.
- ❖ Fomentará el uso adecuado y respetuoso de los símbolos y la línea gráfica universitarios, su unidad y coherencia audiovisual, e implementará los mecanismos de

registro y control correspondientes, como estrategia para el fortalecimiento y la protección de la imagen y de la identidad universitarias (p. 8).

Tal como se establece en estas políticas aprobadas por el Consejo Universitario, en materia de comunicación, la UCR aspira a consolidarse como una institución coordinada, con medios de comunicación que propician la libertad de expresión y de pensamiento, coherente tanto en su discurso como en el uso de sus elementos gráficos, pero, sobre todo, donde la adecuada gestión de la información contribuye a un proceso integral de toma de decisiones. Esta visión y las mencionadas directrices deberían constituir una guía para darle un norte a la gestión de la comunicación que desarrollan las diversas unidades académicas que conforman la UCR; no obstante, algunas dependencias como la ECCI nunca han determinado los mecanismos formales para acoplarse a las políticas dictadas por la Institución y mucho menos cuentan con políticas propias que permitan afrontar los retos particulares que se presentan dentro de cada unidad académica.

Esta carencia histórica de políticas queda claramente evidenciada en las palabras del Dr. Carlos Vargas Castillo, director de la ECCI, quien sostiene que

En los casi 35 años que tiene la ECCI de fundada, la definición de procedimientos es algo que no se había hecho, por lo que los flujos y procedimientos de gestión y distribución de la correspondencia que establecí con el inicio de mi gestión serían la primera aproximación en la formalización de procesos que se haya realizado en la Escuela. (C. Vargas, comunicación personal, 14 de noviembre de 2013).

Este primer esfuerzo desarrollado por la Dirección de la ECCI, y cualquier otro que se pretenda implementar, tendrá que superar ciertas dinámicas ya habituales dentro de la Escuela que han frenado el establecimiento de políticas formales, como lo es que el desarrollo de iniciativas en la Unidad Académica dependa de la voluntad personal de algunos miembros de la comunidad ECCI, situación que impide la institucionalización y la sostenibilidad en el tiempo de los procesos y de las iniciativas mismas.

Superar los obstáculos que han impedido el establecimiento de políticas de comunicación, permitiría dar solución a los grandes retos que tiene la dependencia en esta área, los cuales, en palabras de la Dra. Gabriela Barrantes Sliesarieva, coordinadora de la Comisión de Autoevaluación y Acreditación y exdirectora de la ECCI, son la desinformación que entorpece

la toma de decisiones y el funcionamiento general de la Escuela, así como la ausencia de una cultura de divulgación que facilite el proceso de dar a conocer lo que hace la Unidad Académica, tanto entre sus públicos internos como externos (G. Barrantes, comunicación personal, 1.º de octubre de 2013).

5.5 Estrategias existentes en comunicación

Una estrategia de comunicación es una serie de acciones bien planificadas que se propone lograr ciertos objetivos mediante el uso de métodos, técnicas y enfoques de comunicación (Mefalopulos y Kamlongera, 2008, p. 8). Tomando esta definición como punto de partida, no suena extraño afirmar que para que en una organización se pueda pensar en diseñar estrategias de comunicación, primero deben tenerse claros sus objetivos.

Por mucho tiempo, la Escuela de Ciencias en la Computación e Informática ha funcionado sin objetivos ni un plan estratégico definidos, que la faculden en cuanto a la orientación de sus esfuerzos hacia el logro de metas organizacionales adecuadamente establecidas, lo que ha repercutido en la ausencia absoluta de cualquier clase de estrategia en el ámbito de comunicación. No fue sino hasta que la Escuela se involucró formalmente en el proceso de autoevaluación y acreditación de su carrera, que los diversos miembros de la comunidad ECCI fueron tomando más conciencia de la necesidad de poseer una cultura de planificación y que se empezaron a identificar los requerimientos de comunicación que podrían motivar la creación de una estrategia para la unidad académica en el futuro; sin embargo, este cambio generado por el contexto de acreditación aún no genera el impulso suficiente para asumir la importancia de la planificación en la organización. Tal como lo expuso la Licda. Milena Zúñiga, jefa administrativa de la ECCI, en entrevista realizada el 27 de noviembre de 2013:

Hasta el momento, la ECCI no cuenta con estrategias establecidas formalmente para la gestión de la comunicación. Ahora, en buena teoría, la ECCI está inmersa en el proceso de formulación del plan estratégico de la Escuela donde se deberían incluir estrategias y acciones respecto a diversos aspectos, uno de ellos la comunicación y divulgación; sin embargo, el plan estratégico ni siquiera ha sido aprobado.

En este sentido, aunque resulta preocupante que a un año de la acreditación de la carrera la Escuela aún no haya terminado la formulación de su plan estratégico, la autora considera

positivo que el Dr. Carlos Vargas, director en ejercicio de la ECCI, contemple dentro de su plan de trabajo, dar continuidad al proceso de formulación que se inició en el periodo de dirección anterior, donde se logró la formulación y aprobación de la misión, visión, así como de un conjunto de valores para la Unidad Académica. La existencia de estos preceptos y la disposición de la Dirección de dar continuidad a los procesos de planificación, representan pilares importantes para la creación, implementación, pero, ante todo, para la sostenibilidad de cualquier solución o instrumento de gestión de comunicación que se genere para la Unidad Académica.

5.6 Determinación de la imagen

En el ámbito de la gerencia y de las relaciones públicas, el autor Miguel Santiesteban Amat (2011) define la imagen de una empresa u organización como

El conjunto de representaciones mentales que surgen en el espíritu del público ante la evocación de una empresa o institución; representaciones tanto afectivas como racionales, que un individuo o un grupo de individuos asocian a una empresa como resultado neto de las experiencias, creencias, actitudes, sentimientos e informaciones de dicho grupo de individuos asociados a la empresa en cuestión, como reflejo de la cultura de la organización en las percepciones del entorno (p. 35).

Muchas de estas representaciones afectivas y racionales surgen o son el resultado de procesos de gestión y de la implementación de una serie de acciones, los cuales son parte del plan estratégico de la empresa y se llevan a cabo con el objetivo de alcanzar las metas propuestas por la entidad. La relación entre la existencia de un plan estratégico y la imagen de una organización se explica si se tiene en cuenta que “la imagen pública se forma no solo mediante la actividad comunicativa, sino también a través de las actuaciones y la forma en que la organización lleva a cabo su quehacer” (Santiesteban, 2011, p. 36). En este sentido, la ausencia de un plan estratégico puede tener efectos negativos o inesperados en la imagen de la organización.

La ECCI no posee un plan estratégico –actualmente la Unidad Académica se encuentra en el proceso de su elaboración–, lo cual repercute directamente en su imagen. Esto se debe a que generalmente, las organizaciones parten de la estrategia y objetivos que se ha trazado para definir su actividad y, con ello, la imagen global que desean proyectar antes sus públicos. De acuerdo con Andrade (2007), quien cita a Bisquert, “esta imagen que surge de la voluntad de la

institución, responde a un plan estratégico de comunicación y a una adecuada relación con sus públicos es a lo que se le llama imagen controlada” (p. 18).

Contrario a esto, la imagen de la ECCI se ha ido construyendo espontáneamente a lo largo de sus más de 30 años de existencia, como resultado de las acciones y la forma en la que la Unidad Académica realiza su quehacer. Es decir, la ECCI tiene una imagen natural, la cual es definida por Santiesteban (2011) como

Aquella que ha ido surgiendo históricamente en una organización que ha carecido de un proceso intervencionista de control en la comunicación al servicio de la imagen; por lo tanto, tal imagen es natural en la medida en que obedece a leyes biológicas, o naturales de conformación de la imagen, esto es, a pautas espontáneas de actuación (p. 36).

Ahora bien, antes del presente trabajo final de graduación, en la ECCI nunca se había realizado ningún estudio orientado a identificar las características de la imagen de la ECCI como organización, por lo que para clasificar la imagen de la Unidad Académica como natural, la autora se sustentó básicamente en los conceptos teóricos de imagen natural e imagen controlada anteriormente descritos, particularmente en la carencia de un plan estratégico para la Escuela.

5.7 Opinión pública acerca de la ECCI

Generalmente, las organizaciones se esfuerzan en modificar la forma en que son percibidas por sus grupos de interés, al expresar, de forma clara, eficaz y coherente, sus objetivos y estrategias, resaltando todos aquellos atributos que la hacen diferenciarse y constituyen, por lo tanto, una ventaja competitiva (Núñez y Rodríguez, 2013, p. 4). No obstante, existen organizaciones que, ya sea por desinterés, desconocimiento o carencia de recursos, no gestionan la opinión pública de sus poblaciones, dejando a la libre la consolidación de intangibles tan importantes como la reputación y la imagen misma de la entidad.

La Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) es un ejemplo de estas organizaciones que no desarrollan esfuerzos planificados por crear una opinión pública favorable entre sus públicos. No es extraño entonces que en la Escuela nunca se hubiese realizado ningún estudio sobre la opinión de las poblaciones asociadas a ella hasta la elaboración del presente proyecto. En este estudio se solicitó el criterio a miembros de las

cinco poblaciones más cercanas a la Unidad Académica, con el fin de esbozar un perfil de la opinión pública que tienen estas poblaciones respecto a la ECCI.

En este primer acercamiento a la opinión que las poblaciones de interés se han formado acerca Escuela, se obtuvieron los siguientes resultados:

Entre los 33 docentes que exteriorizaron su opinión ante el enunciado *Los comentarios que escucho entre los compañeros de trabajo acerca de la ECCI, como lugar de trabajo, son generalmente positivos*, 13 (es decir, un 39,4%) sostuvieron estar “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo”; 12 de ellos (36, 4%) sostuvieron estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”; mientras que 8 (24,2%) se mostraron “En desacuerdo” o “Totalmente en Desacuerdo”.

En el caso del personal administrativo, ante el enunciado *Los comentarios que escucho entre los compañeros de trabajo acerca de la ECCI, como lugar de trabajo, son generalmente positivos*, de los ocho funcionarios consultados, cuatro afirmaron estar “Totalmente de acuerdo” o “De acuerdo”, uno sostuvo estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y, finalmente, tres dijeron estar “En desacuerdo” o “Totalmente en Desacuerdo” con el enunciado.

Si bien es cierto desde el ámbito meramente numérico la mayoría de las opiniones exteriorizadas por los funcionarios consultados dan fe de la percepción favorable hacia la Escuela que tienen sus compañeros de trabajo, resulta inquietante que la cantidad de respuestas negativas e indiferentes (“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”) sea tan alta en este rubro en particular, pues estos resultados reflejan que la opinión de los públicos internos respecto a la ECCI no es del todo positiva y podría ser un indicio de insatisfacción entre las y los funcionarios de la unidad académica. El Figura 8 muestra el detalle de estos resultados.

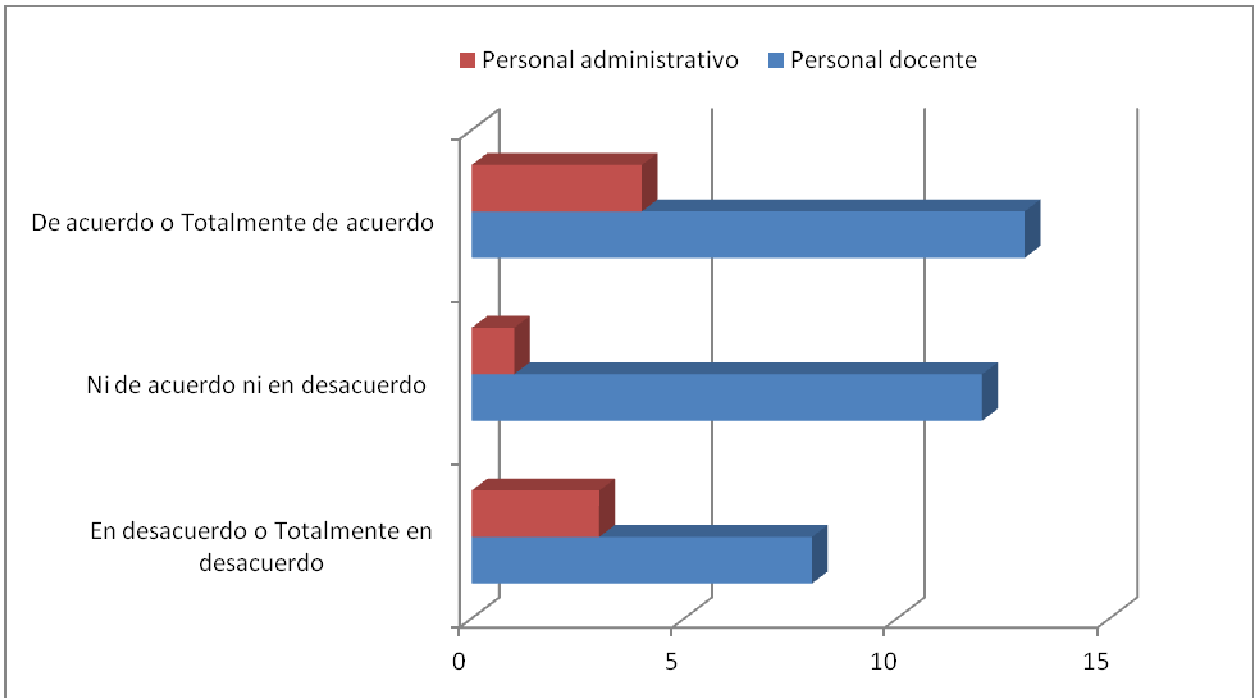


Figura 8. Nivel de acuerdo del personal docente y administrativo de la ECCI frente al enunciado: *Los comentarios que escucho entre los compañeros de trabajo acerca de la ECCI, como lugar de trabajo, son generalmente positivos.*

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado entre personal docente y administrativo de la ECCI.

Una visión muy distinta es la que tienen la población estudiantil, las personas egresadas y el sector empleador, pues entre los miembros de estas poblaciones que respondieron los cuestionarios aplicados y las entrevistas efectuadas en este estudio, la opinión pública y reputación imperante respecto a la ECCI se presenta contundentemente positiva.

Prueba de esto es que, de los 70 estudiantes a quienes se les solicitó indicar su nivel de acuerdo ante el enunciado *En general, la reputación y los comentarios que escucho acerca de la ECCI son positivos*, 50 (es decir, un 71,4%) admitieron estar “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo”, 16 (22,8%) dijeron estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y solamente 4(5,7%) estudiantes manifestaron estar “En desacuerdo” o “Totalmente en desacuerdo”. Por su parte, de las 28 personas egresadas que expresaron su nivel de acuerdo ante el enunciado en cuestión, 22 (78,6%) sostuvieron estar “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo”, 4 (14,2%) declararon estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y únicamente 2 (7,1%) personas graduadas se

mostraron “En desacuerdo” o “Totalmente en desacuerdo”. En el Figura 9 se presentan los resultados anteriormente descritos.

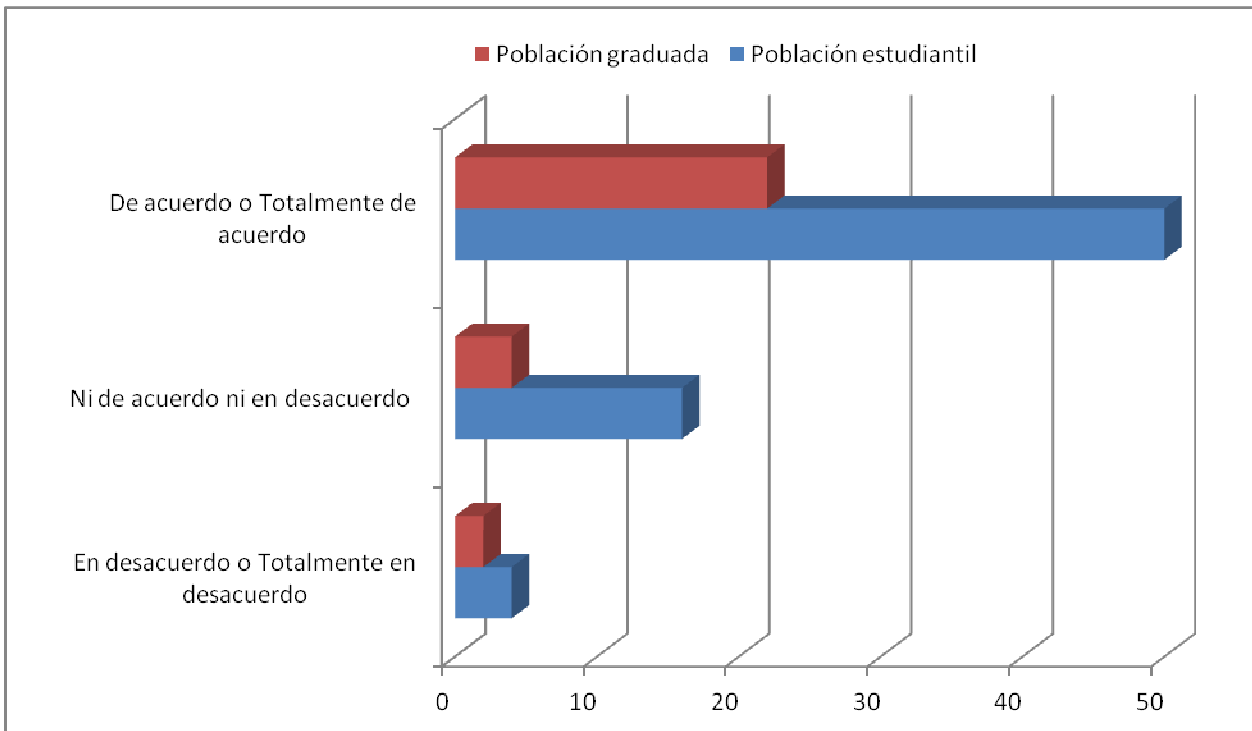


Figura 9. Nivel de acuerdo de la población estudiantil y graduada de la ECCI frente al enunciado: *En general, la reputación y los comentarios que escucho acerca de la ECCI son positivos.*

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado entre población estudiantil y graduada de la ECCI.

La opinión favorable exteriorizada por estudiantes y personas graduadas es concordante con los criterios expuestos por seis representantes del sector empleador, quienes compartieron su opinión y experiencias respecto a la reputación de la ECCI durante las entrevistas realizadas para efectos de este trabajo final de graduación. La Figura 10 presenta una síntesis de las respuestas obtenidas de los representantes del sector empleador entrevistados.



Figura 10. Síntesis de la opinión del sector empleador respecto a la ECCI

Fuente: Elaboración propia, con base en comunicaciones personales recopiladas para el presente estudio.

Tomando como punto de partida las opiniones exteriorizadas por personas del sector empleador consultadas, es posible esbozar algunos rasgos interesantes respecto a la opinión que tienen estos actores en relación con la Escuela. En este sentido, vale la pena destacar que los seis representantes organizacionales consultados concuerdan en que la ECCI tiene una muy buena reputación e, incluso, ellos mismos manifestaron tener una opinión favorable sobre la Escuela. Es decir, la construcción positiva que estos empleadores tienen no es producto únicamente de los buenos comentarios que ellos perciben dentro del campo, sino que también corresponde a las experiencias que ellos han tenido personalmente y dentro de sus empresas.

Ahora bien, al ahondar en los motivos que llevan a estos empleadores a tener una opinión positiva respecto a la unidad académica, destaca el hecho de que la mayoría de ellos atribuye la buena reputación de la Escuela al buen prestigio académico que ostenta la Universidad de Costa Rica (UCR). Es decir, el atributo positivo que se le atribuye a la ECCI, en este caso responde a una construcción mental existente, según la cual “las y los profesionales formados en la UCR son de excelencia”.

El otro pilar en el que se sustenta la buena reputación de la ECCI es, precisamente, la calidad en el perfil de salida de las y los profesionales formados por la unidad académica. En este caso, la calidad académica atribuida no parece ser producto únicamente del buen prestigio de la UCR, sino que la experiencia de las y los empleadores consultados parece dar fe de que la ECCI ha cumplido con excelencia el propósito de su propia existencia a lo largo de su historia. No obstante, sí se considera oportuno que la unidad académica atienda y considere la preocupación exteriorizada respecto a la lenta capacidad de adaptar el plan de estudios a las necesidades del mercado, pues esto podría pasarle la factura al buen nombre de la Escuela y a las personas profesionales que se egresen de ella, al perder vigencia en un mercado en el que la actualización es un requisito indispensable.

En términos generales, es alentador que la opinión sobre la ECCI sea tan favorable entre sus poblaciones de interés; sin embargo, la Escuela aún debe fortalecer los mecanismos para lograr un mayor involucramiento y satisfacción entre los públicos internos. Además, debe introducir dinámicas que propicien que la adaptación al cambio se desarrolle como una práctica constante dentro del funcionamiento habitual de la unidad académica, que contribuya a garantizar la sostenibilidad de la calidad en la oferta académica de la dependencia.

5.8 Cultura organizacional

Robbins y Judge (2013) definen la cultura de una organización como el “sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás” (p. 512). Generalmente, en las organizaciones estos sistemas de significado se construyen a partir de las costumbres, tradiciones y los procedimientos que definen “la manera en que ahí se hacen las cosas y la forma en que se supone que todos deben comportarse” (Robbins & Judge, 2013, pp. 513-514). Si se parte de este postulado a la hora de observar la cultura organizacional de la ECCI, se vuelve indispensable no perder de vista que durante buena parte de su historia la Escuela ha llevado a cabo su actividad sin contar con un plan estratégico.

Es a partir del reciente proceso de autoevaluación para la acreditación de la carrera que la Escuela inició la formulación de un plan estratégico, dentro del cual se ha logrado avanzar en la creación y aprobación de un enunciado para la misión, la visión, objetivos y los valores de la unidad académica, aunque aún se encuentra inconcluso. El hecho de tener un plan estratégico inconcluso priva a la unidad académica de orientar su quehacer de acuerdo con normas y los procedimientos formales que deberían estar presentes en cualquier organización.

Considerando los retos de integración y de planificación estratégica que se han mencionado, no sorprende que nunca se hubiese realizado esfuerzo alguno para conocer la cultura organizacional de la ECCI hasta el presente estudio, donde se aplicaron varios cuestionarios que incluyeron una serie de interrogantes que constituyeron un primer esfuerzo para explorar algunos aspectos generales de la cultura organizacional imperante en la ECCI.

Dentro de este primer esfuerzo, se solicitó información para comprobar cuan familiarizadas están las tres poblaciones más cercanas (estudiantes, docentes y personal administrativo) con la Escuela respecto a la reciente creación de enunciados de misión, visión, objetivos y valores. Esta interrogante permitió comprobar que, de los públicos consultados, el personal docente es el grupo que está más familiarizado con los enunciados, pues de los 33 docentes participantes en el estudio 23 (69,7%) afirmaron conocer la misión, visión, objetivos y valores de la ECCI; 5 (15,1%) no afirmaron ni negaron conocer los enunciados, y otros 5 manifestaron desconocer los postulados en cuestión.

Por su parte, el personal administrativo y la población estudiantil consultados mostraron no conocer tan bien los enunciados estratégicos de la Escuela, ya que en ambas poblaciones la

mayoría de las respuestas se agruparon en la opción en la que ni se afirma ni se niega conocer el enunciado (el 37,1% de los 70 estudiantes y cinco de los ocho eligieron esta categoría). Además, la cantidad de estudiantes que sostuvieron conocer los postulados y los que expresaron desconocerlo se igualaron, pues ambas categorías fueron elegidas 22 (31,4%) de los estudiantes consultados, en cada caso. En el caso de los funcionarios administrativos, los tres funcionarios restantes sostuvieron conocer los enunciados y ninguno dijo desconocerlos.

Los resultados obtenidos de la pregunta realizada sobre el nivel de conocimiento de la misión, visión, objetivos y valores de la Escuela se explican fácilmente si se considera que el personal docente ha sido el grupo que ha tenido más participación en la formulación del plan estratégico.

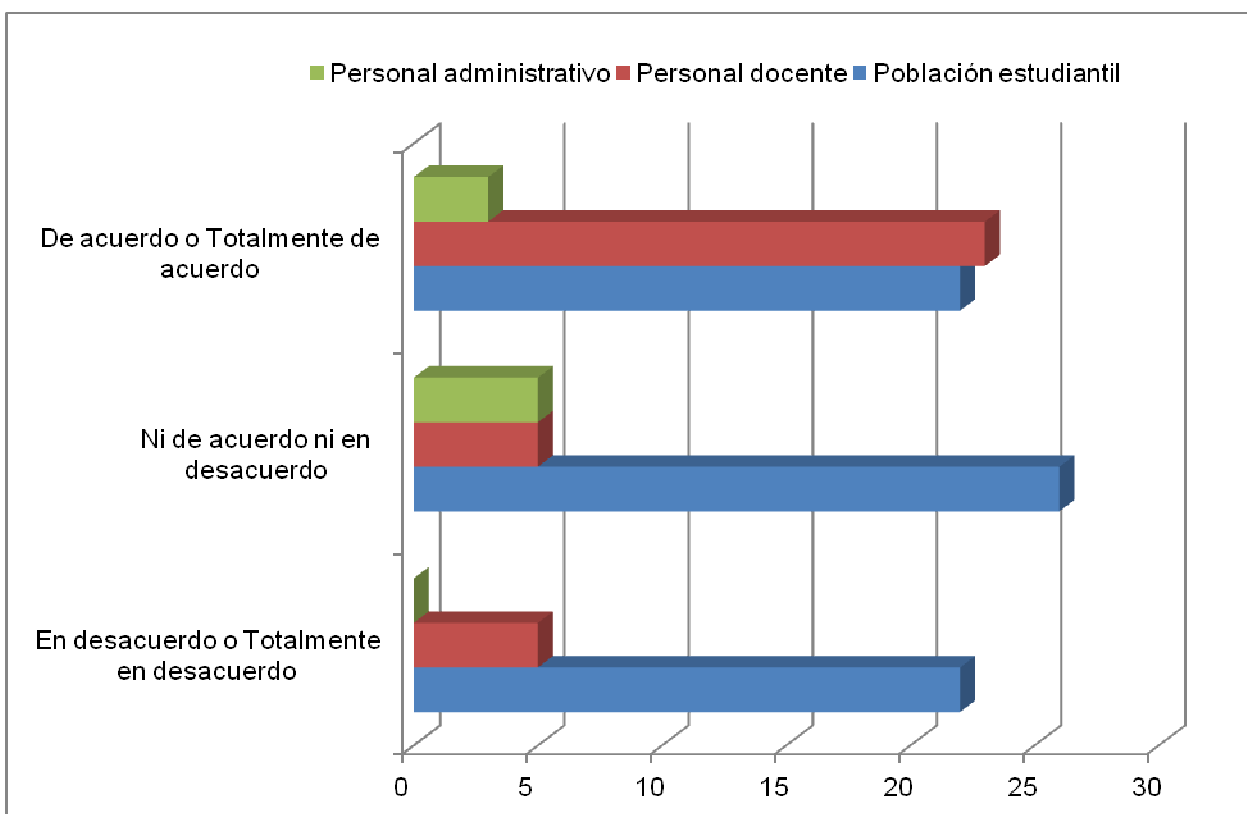


Figura 11. Nivel de acuerdo del estudiantado, el personal docente y administrativo con el enunciado: *Conozco la misión, visión, objetivos y valores de la ECCL*.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado para el presente estudio.

También se indagó en el nivel de conocimiento de docentes y funcionarios administrativos acerca de los procedimientos vinculados con las labores que desempeñan en sus puestos. En general,

el nivel de conocimiento de los procedimientos exteriorizado por estos públicos internos es alto, pues cinco de los ocho funcionarios administrativos y 29 (87,9%) de los 33 docentes afirman conocer los procedimientos que le atañen a sus puestos. Solo un administrativo y un docente se abstienen de afirmar o negar conocer los procedimientos; mientras dos funcionarios y tres miembros del profesorado manifiestan desconocerlos.

A los estudiantes, por su parte, se les preguntó si conocían los trámites y procesos propios de la vida estudiantil que ellos deben realizar, a lo que 40 (57,1%) de los 70 educandos respondieron afirmativamente, 16 (22,8 %) ni lo afirmaron ni lo negaron, y 14 (20%) sostuvieron desconocerlos. A partir de estos resultados, se puede afirmar que las tres poblaciones más cercanas a la ECCI parecen tener un conocimiento adecuado de los procedimientos que deben realizar; sin embargo, resulta oportuno destacar que la mayoría de los procedimientos que estas poblaciones conocen son los establecidos por la UCR, pues la ECCI no cuenta con procedimientos formales específicos.

Por otra parte, al consultársele al personal docente y administrativo participante sobre la calidad de la comunicación con sus superiores jerárquicos, se pudo constatar una opinión positiva mayoritaria. Esto, considerando que 21 de 33 (63,6%) de los docentes y seis de los ocho administrativos consultados calificaron la comunicación con sus superiores como de buena calidad. Dos de los funcionarios administrativos y diez (30,3%) de los docentes mantuvieron una postura más neutral a la hora de evaluar la calidad de la comunicación con sus superiores al calificarla como ni buena ni mala; mientras que solo dos de los docentes y ninguno de los administrativos calificaron la comunicación con sus superiores de forma negativa.

Al indagar sobre la idoneidad de los recursos y herramientas que la ECCI les brinda a sus poblaciones internas para el cumplimiento de sus funciones, docentes y funcionarios administrativos consideran adecuados los recursos con los que cuentan. Esto es especialmente cierto para personal administrativo, pues siete de los ocho funcionarios consultados consideraron adecuados los recursos y herramientas asignadas por la ECCI; mientras 19 (57,6%) de los 33 docentes participantes concordaron en esta valoración positiva de los recursos asignados. 10 (30,3%) de las y los profesores y un funcionario administrativo mostraron una postura más neutral, al no afirmar o negar que los recursos sean adecuados, y solo tres docentes sostuvieron que los recursos y herramientas son inadecuadas para realizar sus funciones, porque ningún funcionario calificó inadecuados los recursos y herramientas que poseen.

Tomando como punto de referencia los resultados obtenidos de la consulta realizada a las poblaciones de interés, se reconocen aspectos muy positivos dentro de la cultura organizacional de la Escuela. En términos generales, las personas consultadas demuestran tener percepciones favorables hacia la dinámica de comunicación con sus superiores jerárquicos, tienen recursos adecuados para realizar sus funciones, sostienen conocer los procedimientos vinculados con su labor y se muestran medianamente familiarizados con los enunciados de misión, visión, objetivos y valores de la Escuela.

Empero, no se debe dejar de lado que la formalidad en los objetivos, procesos y en las condiciones laborales existentes en la Escuela se definen, por mucho, con base en los lineamientos generales establecidos por la Universidad de Costa Rica. En este sentido, los lineamientos establecidos por la UCR no cuentan con el nivel de especificidad y la adecuada adaptación a las interacciones y situaciones que se presentan en el contexto preciso de la Escuela.

5.9 Entorno organizacional

Campos (2013), con base en Schneider y Hall (1972), define el entorno o clima organizacional como un “conjunto de percepciones globales sobre el ambiente de la organización que son sostenidas por los individuos” (p. 1).

En la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) “no se ha realizado un estudio formal de clima organizacional, al menos en los últimos 5 años” (G. Barrantes, comunicación personal, 1.º de octubre de 2013). Por esta razón, oficialmente se desconocen las construcciones emotivas que los colaboradores de la Escuela han elaborado alrededor de sus experiencias y vivencias al trabajar en la unidad académica. Tal como sucedió en el caso de la cultura organizacional, no fue sino hasta que la ECCI entró de lleno en el proceso de autoevaluación para la acreditación y en la formulación del plan estratégico que la Escuela toma más consciencia de la necesidad de conocer y gestionar el ambiente organizacional; y es hasta la elaboración del presente proyecto cuando se lleva a cabo una primera aproximación para esbozar los rasgos generales del entorno o clima existente en la ECCI.

Este primer esfuerzo por conocer el entorno organizacional permitió constatar el alto grado de involucramiento y compromiso con los objetivos de la Escuela que existe entre el personal docente y administrativo consultado, ya que los ocho funcionarios administrativos y 23 (69,7 %)

de los 33 docentes que completaron el cuestionario sostuvieron sentirse miembros de la ECCI y estar comprometidos con los objetivos de esta. Siete (21,2%) de los docentes manifestaron un nivel de identificación y compromiso intermedio y solo tres profesores expresaron tener un débil nivel de compromiso con la unidad académica y sus objetivos.

Al consultárseles a las poblaciones sobre el nivel de satisfacción que experimentan sobre los nombramientos y puestos que poseen, se comprueba que, en términos generales, las colaboradoras y los colaboradores participantes de la Escuela se sienten conformes. Al respecto, siete funcionarios administrativos y 18 (54,5%) docentes afirmaron sentirse satisfechos con el nombramiento o puesto que poseen, uno de los funcionarios y 6 (18,2 %) de las profesoras y los profesores ni afirmaron ni negaron sentirse satisfechos; mientras que 9 (27,3 %) educadores se mostraron insatisfechos con sus nombramientos. La autora considera pertinente indagar en relación con las posibles causas del malestar detectado entre estos nueve docentes, pues ellos representan una porción importante del cuerpo docente que podría estar disconforme a raíz de situaciones de interinidad, falta de recursos o desconocimiento de las oportunidades que brinda la Unidad.

De igual forma, se les consultó a estos públicos internos sobre la satisfacción que les genera el cumplimiento de sus funciones, aspecto que, en general, tuvo valoraciones muy positivas. Prueba de esto es que los ocho funcionarios administrativos y 29 (87,9 %) de las y los docentes consultados afirmaron que el cumplimiento de sus funciones les produce satisfacción, tres (9,1 %) docentes más ni confirmaron ni negaron dicha afirmación, y solo un profesor manifestó no encontrar satisfacción en el cumplimiento de sus funciones.

Las relaciones interpersonales dentro de la Escuela fue otro de los aspectos indagados a través de los cuestionarios aplicados. En relación con este tema, cinco de los empleados administrativos y 25 (75,7 %) de las y los docentes sostuvieron estar “de acuerdo” con el enunciado “*el trato interpersonal en la ECCI es respetuoso*”, tres de los funcionarios y siete (21,2 %) de las y los educadores manifestaron estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y solo uno de los docentes dijo estar “en desacuerdo”.

Sin embargo, al preguntarles a estos públicos internos si consideran que el ambiente de trabajo en la ECCI es armonioso y agradable, nos encontramos con que 24 (72,7%) de los 33 docentes consultados dicen concordar con el enunciado, seis (18,2%) profesores ni afirman ni rechazan la afirmación y solo tres rechazan que el ambiente de la Escuela sea armonioso y agradable. Algo

distinta es la percepción del personal administrativo, pues cuatro de los ocho funcionarios indagados se muestran de acuerdo con el enunciado, pero dos no se muestran de acuerdo ni en desacuerdo y los otros dos se manifiestan en desacuerdo. Es decir, que las relaciones interpersonales no parecen ser tan positivas, especialmente, para el personal administrativo. La Figura 12 presenta los resultados anteriormente descritos.

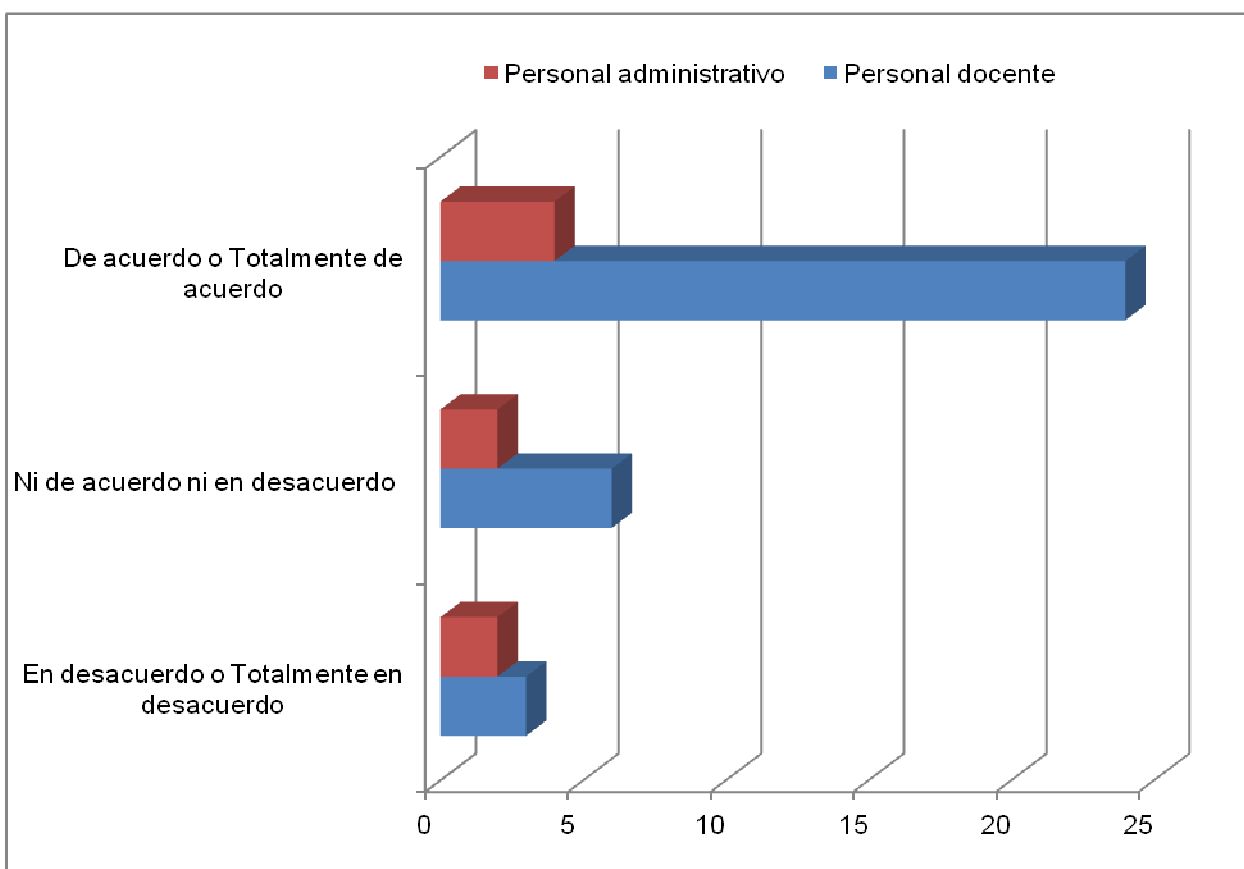


Figura 12. Nivel de acuerdo del personal docente y administrativo frente al enunciado: *El ambiente de trabajo es armonioso y agradable.*

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado para el presente estudio.

En la percepción de los públicos internos, la participación en los procesos de toma de decisiones fue uno de los aspectos que obtuvo resultados menos favorables. En este sentido, al solicitarles a las y los colaboradores participantes expresar su nivel de acuerdo ante la afirmación *la ECCI toma en cuenta las opiniones de sus empleados sobre aspectos académicos y administrativos*, destaca que doce (36,4 %) de los 33 docentes consultados eligieran la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 11 (33,3 %) se mostraran “de acuerdo” y 10 (30,3 %) se mostraran “en

desacuerdo”. Por su parte, de los ocho funcionarios administrativos consultados, cuatro afirmaron que las opiniones de los empleados eran consideradas para la toma de decisiones, mientras que los otros cuatro se mostraron contrarios a esta postura.

Además, al personal docente y administrativo se le solicitó emitir su criterio frente al enunciado *Existen espacios para expresar mis opiniones sobre aspectos académicos y administrativos*. Sobre la consulta, de los ocho funcionarios administrativos participantes, tres se mostraron de acuerdo con el enunciado, dos indicaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo y otros tres dijeron estar en desacuerdo; mientras que de los 33 docentes consultados, 13 (39,4 %) sostuvieron que en la ECCI sí existen espacios para expresar opiniones, cuatro (12,1 %) optaron por la opción “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, uno no respondió la pregunta y 15 (45,4 %) negaron la existencia de espacios para opinar sobre aspectos académicos y administrativos. A continuación se presenta la Figura 13, donde se detallan estos resultados.

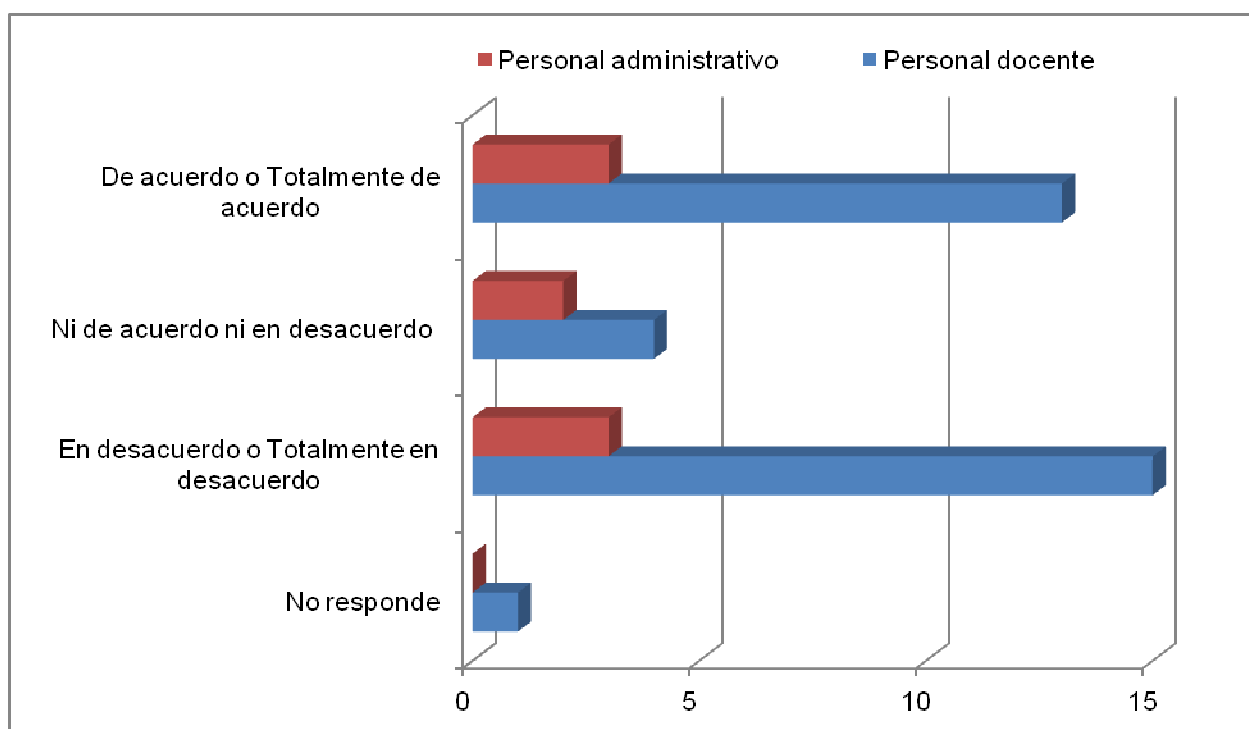


Figura 13. Nivel de acuerdo del personal docente y administrativo frente al enunciado: Existen espacios para expresar mis opiniones sobre aspectos académicos y administrativos.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado para el presente estudio.

La autora considera que el resultado expuesto debería ser un llamado de atención a fin de que se generen nuevos espacios para que el personal docente y administrativo tome un rol más activo y se informe mejor de los procesos de toma de decisiones que desarrolla la Unidad Académica, pues el hecho de que la mayoría de los docentes consultados tenga una opinión desfavorable sobre este aspecto, podría ser el reflejo del desconocimiento y la exclusión de la actividad dentro de la Asamblea de Escuela que estos experimentan, situación que se torna grave si se considera que la Asamblea es el máximo órgano decisorio de la ECCI.

Por otra parte, al solicitarles a los participantes indicar su nivel de acuerdo ante el enunciado *Los comentarios que escucho entre los compañeros de trabajo acerca de la ECCI, como lugar de trabajo, son generalmente positivos*, se encontró que trece (39,4 %) de los 33 docentes que completaron el cuestionario sostuvieron que la mayoría de los comentarios que escuchan sobre la Escuela son positivos; 12 (36,4%) eligieron la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, y ocho (24,2 %) se manifestaron en desacuerdo con el enunciado. En el caso del personal administrativo, las opiniones se polarizaron, pues de los ocho funcionarios consultados, cuatro afirmaron que los comentarios más frecuentes que escuchan de la ECCI son positivos, uno asumió una posición intermedia (ni de acuerdo ni de desacuerdo) y los otros tres discreparon del enunciado inicial.

Partiendo de los resultados expuestos, se puede afirmar que el entorno organizacional de la ECCI tiene percepciones muy favorables en aspectos vinculados a la identificación con las metas de la Escuela y la satisfacción que les genera a los públicos internos el lazo laboral que los une a la ECCI. Empero, sería propicio mejorar el ambiente de trabajo y fortalecer los mecanismos de participación e información sobre los procesos de toma de decisiones.

A pesar de los resultados obtenidos a partir de este primer esfuerzo exploratorio, la autora considera recomendable que la ECCI realice un estudio de entorno organizacional completo, que le permita profundizar y comprender los sentimientos y emociones que genera entre los colaboradores la experiencia de laborar en la Escuela.

5.10 Redes internas de comunicación

En el presente apartado se hace una revisión de las características generales de las redes internas de comunicación que posee la ECCI; asimismo, se exploran las características que rodean los procesos de comunicación formal e informal y la existencia de plataformas internas para compartir información que posee la Unidad Académica.

5.10.1 Rasgos de la red interna de comunicación, así como existencia de medios de comunicación internos para las y los empleados

La comunicación interna en la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática tiene como principal atributo el ser compleja y, debido a la ausencia de procedimientos que la regulen, depende en gran medida del estilo personal de los individuos que intervienen en ella.

Los únicos procesos de comunicación que presentan una dinámica más estable son los que se dan dentro de la Asamblea de Escuela, los que se presentan entre la Dirección y el cuerpo docente y los establecidos por los superiores jerárquicos y el personal administrativo. En este sentido, los flujos de comunicación dentro de la Asamblea de Escuela se caracterizan por ser primordialmente horizontales, porque, aunque la directora o el director de la Escuela es la persona responsable de guiar y liderar el proceso de toma de decisiones, en la toma de decisiones *per se*, el voto de la directora o del director es uno más dentro de la voluntad de la Asamblea.

Por su parte, el flujo de comunicación entre la Dirección de la ECCI y el cuerpo docente tiene rasgos más ascendentes; esto se debe a que pese a que la Dirección gira directrices al personal docente y su autoridad organizacional es clara, el ejercicio de las funciones del docente se da al amparo de la libertad y la flexibilidad que establece la normativa de la UCR, por lo que la Dirección interviene solo en casos muy concretos y extraordinarios, usualmente a raíz de una inquietud o solicitud planteada por el propio docente o para resolver algún asunto particular que requiere de cierto nivel de autoridad jerárquica.

El flujo de comunicación que se da entre el personal administrativo y las jefaturas (el director y la jefatura administrativa) es fundamentalmente descendente, pues se tiene claro que la Dirección es la máxima autoridad de ejecución dentro de la Escuela y es además el enlace entre la función administrativa y la labor docente; por ello, la Dirección emite las direcciones e instrucciones generales para los públicos internos. La Jefatura Administrativa, por su parte, gira las instrucciones para garantizar el funcionamiento logístico de la Unidad Académica, apegándose a los lineamientos establecidos por la UCR.

Un detalle de las dinámicas de comunicación interna que se desarrollan en la ECCI que debe destacarse es que gran parte de las comunicaciones que se intercambian en la Asamblea de Escuela, entre la Dirección y el cuerpo docente, así como entre los superiores jerárquicos y el

personal administrativo se dan de forma verbal y, en casos más formales, por medio del correo electrónico o mediante la correspondencia.

Finalmente, con respecto a la existencia de algún medio de comunicación para los públicos internos, es necesario resaltar que no existe ningún medio de comunicación permanente orientado a brindar información oficial única y exclusivamente para los públicos internos, situación que no resulta extraña si se considera que, en términos generales, la ECCI no segmenta sus medios de acuerdo con las necesidades de sus públicos y más bien sigue la política de pensar sus informaciones para el público en general.

5.10.2 Mecanismos y procedimientos existentes respecto a la comunicación formal dentro de la organización

En términos generales, la ECCI no cuenta ni con mecanismos ni con procedimientos formales, debidamente documentados para el manejo de los procesos de comunicación formal. Tal como lo afirmó la Licda. Milena Zúñiga, jefa administrativa de la ECCI, en entrevista personal realizada el 27 de noviembre de 2013, “los flujos de información y las dinámicas de comunicación dependen del director que está en ejercicio”.

En ese sentido, resulta oportuno destacar que, aunque en general las líneas de mando son claras, la ausencia de una cultura de documentación de procesos y la carencia de una adecuada distribución de funciones genera dependencia de las personas que ejercen las funciones, roces y duplicación de las labores. Todas estas disfuncionalidades repercuten en la calidad de los procesos y flujos de comunicación, los cuales se vuelven engorrosos, repetitivos, ineficientes, desestructurados pero, sobre todo, confusos.

No obstante estas debilidades, la ECCI también posee dinámicas de comunicación que funcionan de un modo oportuno, aunque no han sido debidamente documentadas. Ejemplo de estas dinámicas son las convocatorias a Asambleas de Escuela, la utilización del correo electrónico como medio para dar divulgación a circulares y trámites, la distribución de la correspondencia que llega a la unidad académica, así como el procedimiento que se debe seguir para solicitar información en la Escuela (incluidas las restricciones existentes).

5.10.3 Existencia, características o ausencia de la comunicación informal (rumores y chismes)

El primer aspecto que se debe considerar para analizar la existencia de rumores en el ámbito de la ECCI es que nunca se había realizado ningún esfuerzo formal para recopilar información respecto a las manifestaciones de comunicación informal presentes en la ECCI antes del presente trabajo final de graduación. Por ello la descripción de la dinámica de la Escuela en materia de comunicación informal se lleva a cabo tomando como punto de partida la información recopilada por medio de los cuestionarios aplicados a los públicos internos y de las entrevistas realizadas a funcionarios de la ECCI en puestos estratégicos.

En este sentido, resulta oportuno destacar que de los 33 docentes que expresaron su opinión ante el enunciado *Los rumores o comentarios de carácter “no laboral” son frecuentes en la ECCI*, 14 (es decir, un 42,4%) sostuvieron estar “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo”, 11 de ellos (33,3%) manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que 8 (24,2%) se mostraron “En desacuerdo”.

Por su parte, los resultados obtenidos a partir del censo hecho al personal administrativo (8 personal en total) se tornan interesantes pues exactamente la mitad; es decir, cuatro funcionarios, estuvieron “Totalmente de acuerdo” con el enunciado *Los rumores o comentarios de carácter “no laboral” son frecuentes en la ECCI*; mientras que otros tres funcionarios expresaron un criterio intermedio (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y solo una persona dijo estar “En desacuerdo” con el enunciado.

La Figura 14 presenta estos resultados desde una perspectiva que nos permite comparar las opiniones expresadas por los públicos internos, a partir de las cuales se puede concluir que la mayoría del personal docente y el administrativo consultado concuerda en afirmar que las manifestaciones de comunicación informal son frecuentes en la ECCI.

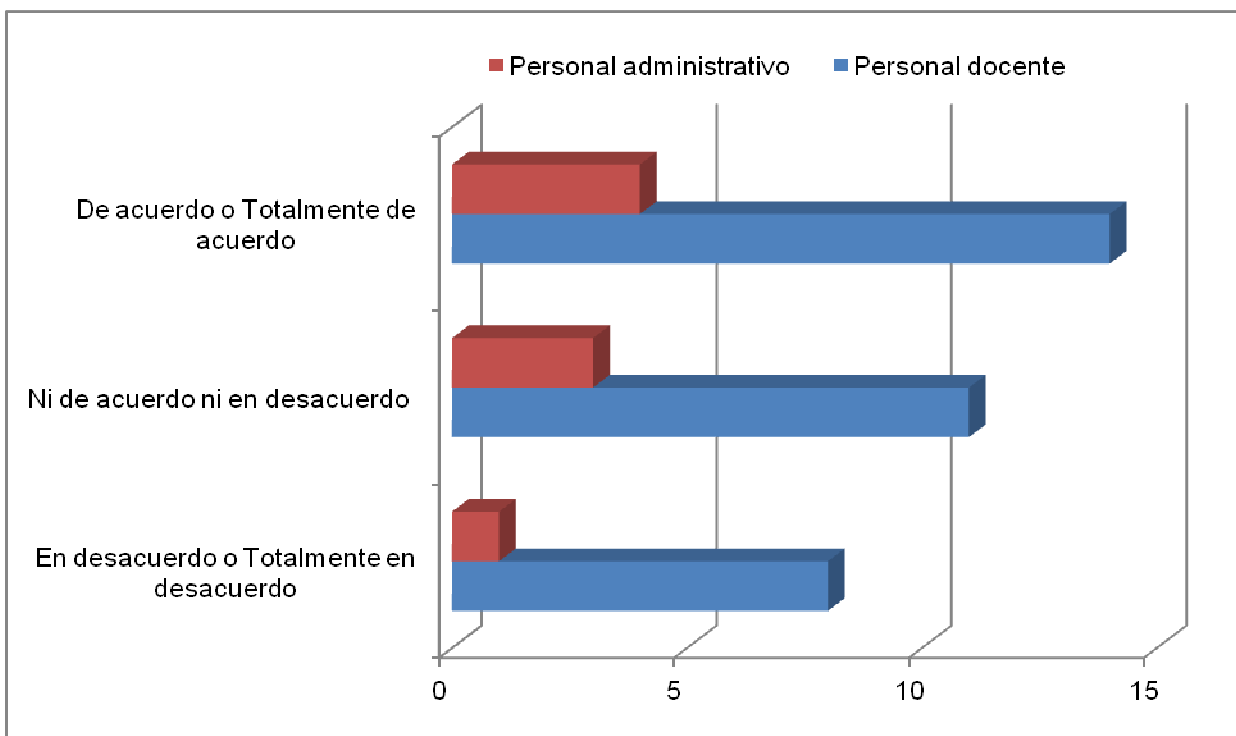


Figura 14. Nivel de acuerdo del personal docente y administrativo de la ECCI frente al enunciado: *Los rumores o comentarios de carácter "no laboral" son frecuentes en la ECCI.*
 Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014.

Resulta interesante que al intentar comprender la dinámica de la comunicación informal en el ámbito de la ECCI, se identifique cierta tendencia a que los rumores más fuertes que se presentan estén más ligados a desinformación sobre los procesos y actividad de la ECCI, que a un interés directo de los públicos internos por comentar e inmiscuirse en la vida personal de los otros. Tal como lo explica la Dra. Gabriela Barrantes, coordinadora de la Comisión de Autoevaluación y Acreditación y exdirectora de la ECCI, en entrevista personal realizada el 1.º de octubre de 2013,

El principal problema de la ECCI es la desinformación, porque nadie sabe lo que la Escuela está haciendo. Al no saber lo que se está haciendo, se crean espacios para que se creen mitos y estos mitos generan opiniones e iniciativas para solucionar problemas inexistentes, porque esas opiniones están basadas en información incompleta o totalmente falsa. Estos mitos generan ruido dentro de los procesos y órganos de toma de decisiones de la Escuela, y lo más terrible es que, en muchas ocasiones, el ruido se sigue propagando, pero la información no se propaga.

Esta curiosa dinámica de “competencia” entre los procesos de comunicación formal e informal deja al descubierto que en la ECCI parece ser más urgente fortalecer y profesionalizar los medios y espacios de comunicación formal, que diseñar acciones directamente orientadas a erradicar las manifestaciones de comunicación informal.

5.10.4 Existencia de intranets o redes o plataformas internas para compartir información

La ECCI cuenta con los equipos interconectados a servidores web a través una conexión a red de datos, por lo que, técnicamente, se puede afirmar que la ECCI tiene su propia intranet. Dicha red interna es lo suficientemente amplia como para poder garantizar que docentes, personal administrativo y el 100% de los y las estudiantes matriculados en un semestre dado dispongan de una cuenta en la red de la ECCI (carné@eccr.ac.cr), lo que les da acceso al *software* local y a los recursos en red, tales como el correo electrónico y la plataforma educativa de la ECCI (CAA, 2012, p. 153).

Tal como ya se ha comentado, el correo electrónico y las listas de distribución de correos existentes en la Escuela se constituyen en medios útiles para compartir y divulgar información, especialmente eficiente para el caso del personal docente. La plataforma educativa es, por su naturaleza, un recurso de incalculable utilidad para que el personal docente comparta información con sus estudiantes en el marco de los cursos que imparten.

Sin embargo, tomando en cuenta que los usos expuestos son las principales funciones que se le ha dado a la intranet de la ECCI, se considera adecuado afirmar que esta red interna está siendo subutilizada, pues no se está aprovechando el potencial que podría tener este recurso como herramienta de gestión de la información, al permitir que las funcionarias y los funcionarios compartan información sobre la organización como la misión, la visión, la políticas, procedimientos, eventos, información de contacto de los miembros, fechas importantes, documentos de trabajo, entre otros.

5.11 Medios y herramientas de comunicación de la ECCI

Con el paso del tiempo, la ECCI fue percatándose de la necesidad de poseer mecanismos para dar a conocer información sobre los distintos procesos que desarrollaba, con lo que se inició casi instintivamente el surgimiento de los diversos medios o herramientas de comunicación con los que la Escuela cuenta en la actualidad, los cuales se describen a continuación:

5.11.1 Portal web www.eccci.ucr.ac.cr

Este portal web constituye uno de los principales medios de comunicación de la ECCI para ofrecer información a sus públicos y desarrollar su actividad divulgativa de manera oficial. Respecto al diseño, es importante destacar que el encabezado del sitio es de color azul claro y en él se presenta el logotipo de la Escuela, así como un menú secundario que dirige a dependencias asociadas a la ECCI. Los menús y enlaces de acceso a las diferentes secciones se presentan en cuadros o bloques de color blanco azulado, ubicados a ambos costados de la página, mientras que en el cuerpo principal de la página lo conforma un fondo blanco con textos en azul intenso para los títulos, negro para el cuerpo de los textos, celeste para los enlaces y anaranjado para algunos textos destacados. Es importante recalcar que este portal web fue desarrollado con el programa Drupal, el cual se caracteriza por organizar los contenidos en módulos, situación que se hace especialmente evidente en el diseño de la web de la ECCI.

Por otra parte, a la hora de definir al contenido de este portal web, los atributos más sobresalientes y adecuados para describirlo parecen ser abundantes y con una organización compleja. Abundante porque, por la naturaleza de la organización de la Escuela, dentro del sitio web es necesario brindar información sobre trámites, planes de estudio, la actividad de investigación, el componente de acción social de la carrera, así como los eventos, actividades y vínculos que tiene la Escuela con otras dependencias de la UCR, además de facilitar material didáctico, *software*, servicios y demás recursos útiles para los miembros de la comunidad ECCI.

Asimismo, se afirma que este sitio se caracteriza por una organización compleja de sus contenidos porque, básicamente, los contenidos no están priorizados ni organizarlos en secciones, lo que genera que en la página principal se presenten la mayoría de los enlaces existentes en el sitio –en un conteo realizado el 14 de agosto del 2013 se registraron más de 41 enlaces solo en la página principal–. De igual forma, algunos de los enlaces o módulos de enlaces tienen nombres poco claros, poco intuitivos, están dispersos y/o se ubican en módulos de enlaces a los que no pertenecen, lo que podría generar saturación y confusión entre los usuarios del sitio.

Tal como lo menciona Luis Carlos Chacón Salas (2011), quien elaboró el documento *Propuesta de mejora para el sitio web de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica*,

Uno de los problemas del Sitio Web de la ECCI es que no tiene un menú principal bien definido. Los enlaces a la información están dispersados por toda la página principal. Esto causa confusión en el usuario del Sitio Web, y hace que mucha de la información que se encuentra en el Sitio no sea encontrada fácilmente y en consecuencia no sea accesada (sic) por los usuarios del sitio (p. 5).

Ahora bien, con el propósito de tener una comprensión más integral de la importancia y utilidad que tiene el portal web para los públicos de la ECCI, en este estudio se aplicaron cuestionarios a cuatro de las poblaciones de interés y se llevaron a cabo entrevistas a seis representantes del sector empleador, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Al consultárseles a las cinco poblaciones si conocían de la existencia del portal web de la ECCI, se encontró que la mayor parte de las y los participantes afirmaron conocer dicho medio. En este sentido, es alentador descubrir que el 100% de las y los estudiantes (70), el personal docente (33) y la población egresada (28) consultada afirmaron conocer el portal web www.ecci.ucr.ac.cr. En el caso del personal administrativo, de los ocho funcionarios participantes, solo uno dijo desconocer el sitio web en cuestión; de igual forma, de los seis representantes del sector empleador entrevistados, solo uno exteriorizó su desconocimiento acerca de la existencia de la mencionada web.

Asimismo, a los participantes de las poblaciones encuestadas se les solicitó describir al portal web de la Escuela de acuerdo con un listado de calificativos propuestos. En este sentido, el hallazgo más sobresaliente fue que las cuatro poblaciones que contestaron el cuestionario coincidieron en calificar el portal web de la ECCI como un medio “útil” y “accesible”.

En este sentido, es prometedor que el portal web sea bien conocido por las poblaciones y que estas, además, lo califiquen como útil y accesible; sin embargo, no puede subestimarse que la presencia de ciertos fallos en la organización de la información dentro del sitio web estén desmotivando a los públicos de la Escuela a visitar y aprovechar el portal. Ejemplo de esto es la opinión expresada por Marcela Solís, University Program Manager, Hewlett-Packard Costa Rica, quien sostiene que ella conocía el sitio web de la ECCI desde hace tiempo, pero la plataforma que tenía o tiene el sitio no funciona muy bien y por esa razón dejó de visitar la web de la ECCI.

La Figura 15 presenta una vista general de la página principal del portal web de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática.

Facebook-ECCI | Posgrado en Computación | CITIC | FIng | e-matricula | AECCI | UCR | Contáctenos

Información de la carrera

- Información general
- Planes de estudio
- Carrera Acreditada
- Convenios

Estudiantes

- Matrícula - Bachillerato
- Graduación - Bachillerato
- Licenciatura
- Asistencias
- Vida Estudiantil (CASE)
- AECCI
- Bolsa de empleo
- Normativa Universitaria

Investigación

- Jornadas de Investigación en Computación e Informática
- PAI
- Jornadas de Docencia en Computación e Informática
- Proyectos vigentes
- Invitación LATIN 2013 Escuela de Verano, 10-14 Junio 2013

Extensión Docente

Calendario

« Agosto 2013 »

Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
		1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Jornadas de Docencia en Computación e Informática

Publicado en Agosto 12th, 2013 por maureen
 Inicio: 18/08/2013 - 00:00
 End: 18/08/2013 - 23:59

La Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI),
 el Centro de Investigaciones en Tecnologías de la Información y Comunicación (CITIC)
 y el Posgrado en Computación e Informática (PCI)

Invitan a las Primeras Jornadas de Docencia en Computación e Informática

Invitan a las
Primeras Jornadas de
DOCENCIA EN
COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

Miércoles 18 de setiembre de 2013
 Auditorio de la Ciudad de la Investigación, UCR

El objetivo de estas jornadas es brindar a la comunidad académica la oportunidad de compartir experiencias innovadoras de enseñanza-aprendizaje en computación e informática.

Información: <http://citic.ucr.ac.cr/jodci2013>
<http://ecclucrae.cr>

Calendar

Horarios II Ciclo 2013

Publicado en Julio 4th, 2013 por maureen
 Inicio: 05/07/2013 - 00:00
 End: 12/08/2013 - 23:59

Consulte los Horarios ECCI , Versión Final... [Aqui](#) 😊

Calendar

Recepción de documentos de Graduación Ordinaria

Publicado en Julio 4th, 2013 por maureen
 Inicio: 22/07/2013 - 00:00
 End: 19/08/2013 - 23:59

La Graduación Ordinaria se realiza solo 2 veces al año para aquellos estudiantes que concluyeron el plan de estudios de su carrera en el semestre que recién finalizó.

PERIODO DE RECEPCION DE DOCUMENTOS: del 22 julio al 19 de agosto del 2013
Requisitos para Graduación Ordinaria que deben entregar en la Secretaría ECCI [Aqui](#) 😊

Calendar

Derechos reservados. Escuela de Ciencias de la Computación e Informática. 2013.

Sitio creado mediante herramientas de Software Libre.

Figura 15. Captura de pantalla del portal web de la ECCI

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2013.

5.11.2 Página de Facebook ECCI (oficial)

La Escuela de Ciencias de la Computación e Informática tiene su página en Facebook desde el 12 de agosto de 2010, la cual recibe el nombre de ECCI (oficial). Con el tiempo, dicho espacio se ha convertido en un medio efectivo para publicar información sobre eventos y actividades organizadas por la unidad académica, otras unidades académicas, instituciones o empresas del sector que son de especial interés para los públicos de la Escuela. Asimismo, la página de Facebook de la ECCI es de particular utilidad para divulgar fechas, requerimientos, noticias, oportunidades de empleo, trámites y disposiciones de la Escuela y/o la UCR, que atañen a la comunidad ECCI.

Dentro de los aspectos de diseño personalizables, en la página de Facebook de la ECCI destaca una fotografía de un girasol en un plano cercano como foto de portada y el logo de la Escuela como foto de perfil. La descripción de la página contempla el texto “sitio oficial en Facebook de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática-UCR”; no obstante, el peso de este texto es poco dentro del diseño general de la página. Tomando en cuenta este vacío, la autora considera oportuno aprovechar el espacio destinado para el nombre de la página o la foto de portada para presentar gráficamente el nombre completo de la Unidad Académica y el vínculo de esta con la Universidad de Costa Rica.

Es oportuno destacar que la Escuela no posee algún funcionario o puesto específico para que se haga responsable de la administración y actualización de la página, por lo que estas funciones las cumplen varios funcionarios como la encargada de Asuntos Estudiantiles, una docente, el encargado del Recurso Informático Desconcentrado y, por corto tiempo, una profesional en comunicación, quien fue contratada por la ECCI para atender las necesidades de divulgación del proceso de acreditación de la carrera, en el periodo de octubre de 2011 y julio 2012.

A pesar de su poco tiempo de existencia y de la ausencia de una persona responsable de la administración de las redes sociales de la Escuela, los resultados de los cuestionarios y entrevistas realizadas para este proyecto resultan promisorios, pues reflejan la respuesta favorable que ha tenido el perfil de Facebook entre las poblaciones de interés. En este sentido, es destacable que las cinco poblaciones consultadas manifestaran estar familiarizadas con la existencia de la página de Facebook ECCI (oficial), ya que de los 33 docentes participantes, 31 (es decir, el 93,9%) dijeron conocer de la existencia la mencionada página, mientras que de los ocho miembros del personal administrativo, siete sostuvieron conocer el perfil de la Escuela en la red social Facebook. Por su parte, de los 70 estudiantes consultados, 62 (88,6%) conocían la

página en Facebook de la ECCI; asimismo 22 (78,6%) de las 28 personas graduadas consultadas afirmaron conocer la herramienta, al igual que cinco de los seis representantes del sector empleador entrevistados, quienes también admitieron estar al tanto de la existencia de la página de Facebook de la ECCI (oficial).

De la misma forma es oportuno destacar que los principales calificativos atribuidos por parte de las personas consultadas a la página de Facebook ECCI (oficial) fueron “útil” y “accesible”. Dicha visión, exteriorizada tanto por el personal docente y administrativo, como por la población graduada, el estudiantado y los representantes del sector empleador consultados, queda claramente reflejada en las palabras de Astrid Pacheco, jefa de Relaciones Laborales y Comunicación, MET-ICE, quien considera que el Facebook de la ECCI brinda bastante información y es accesible para uno como empleador.

Por otra parte, conviene enfatizar que, aparte de los calificativos mencionados, el tercer calificativo utilizado por la población estudiantil para describir la página en Facebook ECCI (oficial) fue “interesante”; mientras que el tercer atributo más mencionado por los docentes para describir el perfil ECCI (oficial) fue “claro”. Es decir que, al menos para estas dos poblaciones, la página de la ECCI en Facebook no solo está cumpliendo su objetivo de brindar información útil, sino que también está brindando esa información de una manera apasionante para muchos de los estudiantes y de una forma simple y comprensible desde el punto de vista del personal docente, con lo que se abre un abanico de posibilidades para dinamizar los procesos divulgativos.

La Figura 16 presenta una vista general de la página en Facebook de la ECCI, obtenida el 14 de agosto de 2013.

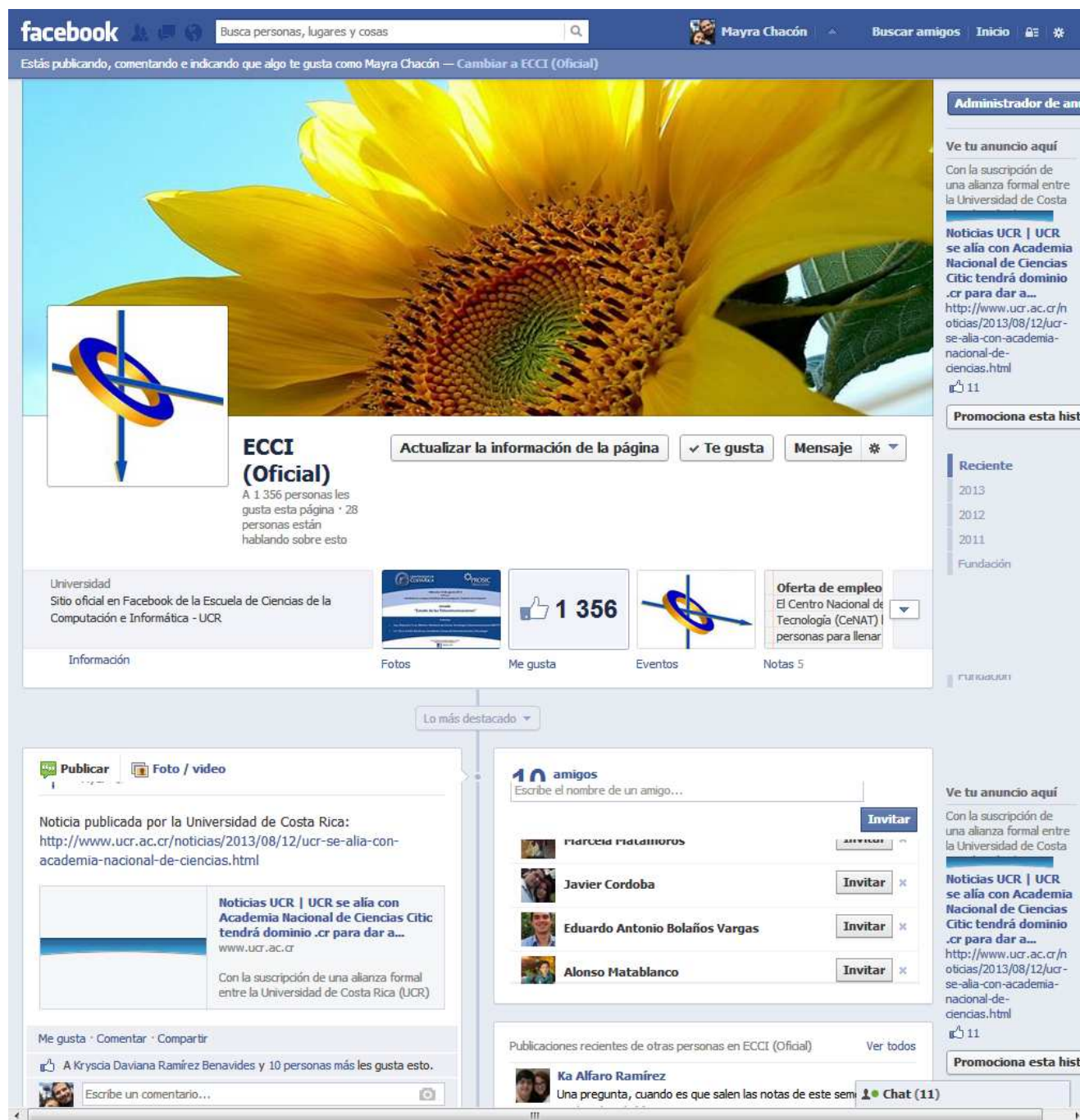


Figura 16. Captura de pantalla de la página de la ECCI en Facebook.

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2013.

5.11.3 Twitter ECCI-UCR

La ECCI también posee una cuenta en la aplicación web de *microblogging* Twitter, donde el primer mensaje publicado por la Unidad Académica está fechado el 12 de agosto del 2010. Es curioso notar que, en términos generales, el manejo y administración de este recurso ha tenido importantes similitudes con el que en la Escuela se le ha dado a la página que la Unidad Académica tiene en Facebook. A nivel de contenidos, por ejemplo, los mensajes publicados en el Twitter de la ECCI reproducen las publicaciones realizadas por medio del perfil de Facebook o son retuits relacionados con noticias tecnológicas que no tienen ninguna relación directa con la unidad académica.

A nivel de diseño, la vinculación de la cuenta de Twitter ECCI-UCR con la Escuela se deduce gracias a la presencia de ciertas ayudas visuales, como, por ejemplo, el espacio de la foto de perfil que fue aprovechado para visibilizar el logo de la ECCI. Además, en el espacio correspondiente al encabezado, se proporciona información básica de la Unidad Académica que facilita su identificación, como una forma abreviada del nombre (Esc. Computación UCR), en la cual no solo se brinda la idea general del nombre, sino que además se resalta la vinculación de la dependencia con la Universidad de Costa Rica. Asimismo, la identidad de la ECCI se refuerza mediante el espacio destinado para la descripción, donde se ofrece el nombre completo de la Escuela, al igual que el nombre completo de la UCR y se brinda un breve enunciado que describe el tipo de mensajes que ofrece la Unidad Académica a través de su Twitter.

Considerando la cercanía e inclinación que muchas de las personas miembro de la comunidad ECCI tienen por su formación profesional y su constante exposición a estas nuevas tecnologías, resulta lamentable que la cuenta de Twitter de la ECCI se encuentre un poco descuidada y evidentemente desaprovechada, situación que se hace totalmente evidente si se estima que la aplicación parece haber caído en desuso, ya que la última publicación hecha a través de este medio está fechada el día 8 de octubre del año 2012.

Además, si se compara el tamaño total de las cinco poblaciones principales de la ECCI con los 89 seguidores que posee la cuenta de Twitter de la Escuela, es fácil sospechar que existe una necesidad importante de dar a conocer la cuenta y de maximizar su aprovechamiento para el fortalecimiento de la imagen de la ECCI y la divulgación de su quehacer.

Dicha sospecha se confirma cuando se observan los resultados obtenidos de la aplicación de cuestionarios y entrevistas entre las cinco poblaciones principales, de las que se desprende que

de los 70 estudiantes consultados, 67 (es decir, el 95,7%) dijeron desconocer de la existencia de la cuenta en Twitter ECCI-UCR; igualmente, de las 28 personas graduadas que respondieron el cuestionario, 26 (98,8%) afirmaron desconocer el perfil de la red social en cuestión; peor aún fue el caso de los empleadores entrevistados, pues entre ellos ninguno dijo conocer la cuenta de Twitter ECCI-UCR. Igual de desalentador fue el panorama encontrado entre los públicos internos, pues de los 33 docentes consultados, 28 (el 84,8%) dijeron desconocer de la existencia de la cuenta de Twitter de la ECCI; asimismo, cinco de los ocho funcionarios administrativos admitieron ignorar que la Escuela contaba con dicho recurso, hecho que genera lógicas interrogantes, pues si los propios públicos internos de la ECCI desconocen que la Unidad Académica posee una cuenta de Twitter, surge la inquietud de quién está a cargo de la administración de esta.

Partiendo del desconocimiento generalizado existente alrededor de la cuenta de Twitter de la ECCI, es lógico que la mayoría de los participantes se abstuviera de caracterizar la herramienta. Esto refuerza la idea de que existe la necesidad urgente de reactivar la cuenta de Twitter de la Escuela y difundir la información respecto de la existencia de esta herramienta entre las poblaciones de interés, si es que realmente la Unidad Académica considera oportuno aprovechar este recurso.

La Figura 17 presenta una vista general de la cuenta en Twitter de la ECCI, obtenida el día 6 de setiembre de 2013.

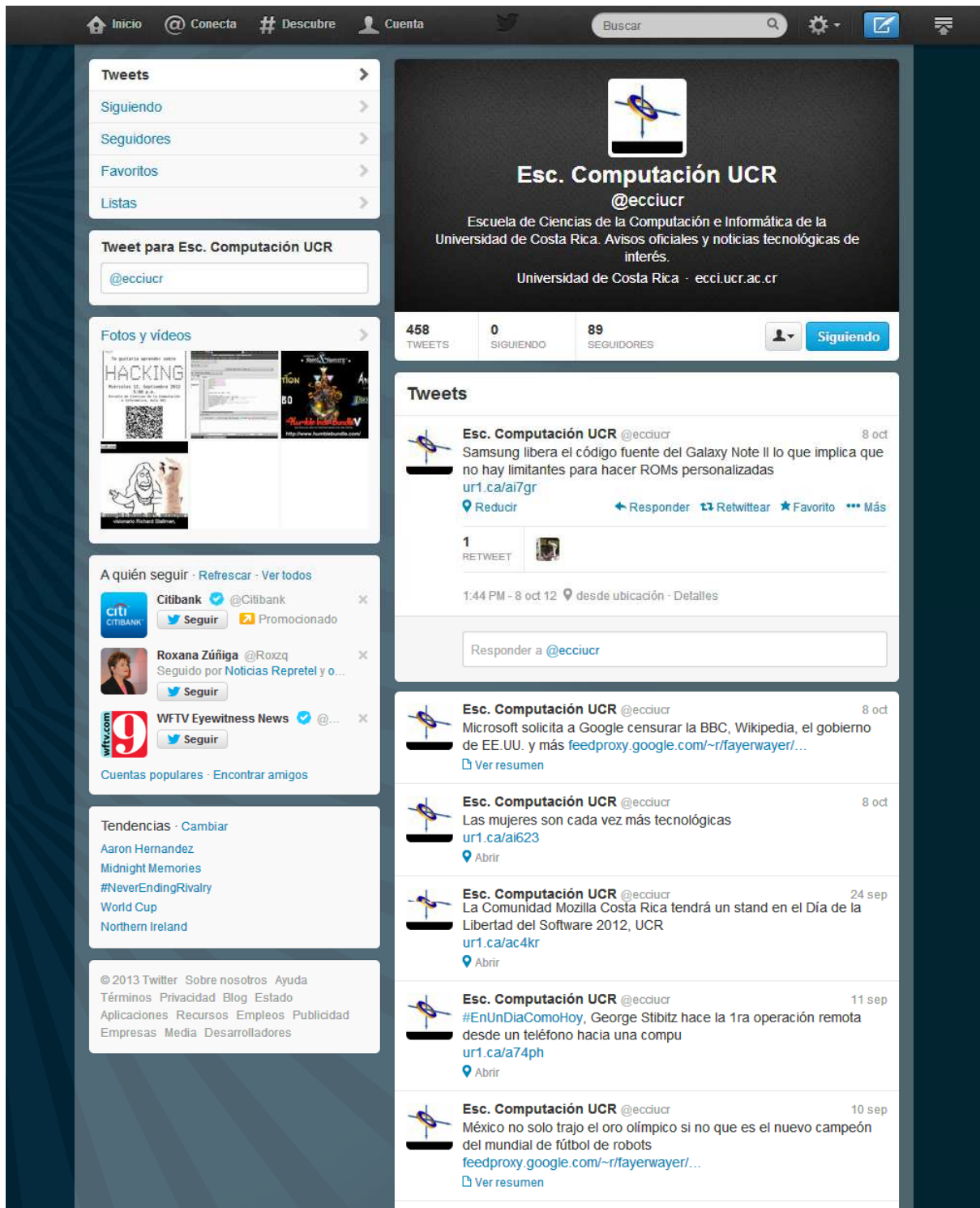


Figura 17. Captura de pantalla de la cuenta de la ECCI en Twitter

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2013.

5.11.4 Pizarras informativas

Las pizarras se utilizan para brindar información sobre fechas y trámites estudiantiles, publicar oportunidades de empleo para los miembros de la comunidad ECCI, para dar divulgación a actividades y eventos académicos y recreativos, así como mantener al tanto a las poblaciones acerca de procesos desarrollados y/o logros alcanzados por la Unidad Académica.

La publicación de informaciones, mantenimiento y administración de las siete pizarras, en general, es una actividad que está a cargo de la Jefatura Administrativa y de la persona a cargo de la ventanilla y la recepción de documentos de la Unidad Académica. La administración de las pizarras se guía por un lineamiento general que establece que para publicar en las pizarras de la Escuela, los avisos que deseen divulgarse deben contar con el sello de la ECCI; de lo contrario se retiran de las pizarras; así lo explicó la Licda. Milena Zúñiga, jefa administrativa de la ECCI.

Más allá de este lineamiento general, la Escuela carece de procedimientos y guías que orienten el proceso de administración y publicación de informaciones en ellas. Esto explica, de alguna manera, que los contenidos publicados no estén segmentados por públicos y que la ubicación de las pizarras no haya sido seleccionada de acuerdo con criterios estratégicos de comunicación.

No obstante, debe reconocerse que, aunque la ubicación de las pizarras se realizó más que todo por un criterio de oportunidad, esta localización parece funcionar para los grupos de interés de la Escuela, quienes en términos generales demuestran estar al tanto de la existencia de las pizarras. Prueba de esto es que de los 33 docentes y de los ocho funcionarios administrativos consultados para efectos de este estudio, todos afirmaron conocer de la existencia de las pizarras informativas de la ECCI; mientras que en el caso de los 70 estudiantes participantes, 66 (es decir, el 94,3%) afirmaron estar conscientes de la presencia de las pizarras informativas de la ECCI.

Por su parte, de las 28 personas graduadas que participaron, 19 (67,8%) afirmaron estar familiarizadas con las pizarras, y cuatro de los seis empleadores entrevistados mencionó conocer de la existencia de las pizarras informativas de la ECCI. Si bien es cierto el nivel de familiaridad de las egresadas y los egresados y representantes del sector empleador con las pizarras no es tan alto como en el caso de las otras tres poblaciones, se consideran favorables los resultados encontrados, especialmente teniendo en cuenta que las pizarras son un espacio de divulgación físico que circunscribe su alcance al edificio de la Unidad Académica.

Finalmente, cabe destacar que los atributos de “útiles”, “accesibles” e “interesantes” fueron los más utilizados por las y los estudiantes, las personas egresadas, las y los empleadores y los miembros del personal docente y administrativo que compartieron su opinión por medio de los cuestionarios y entrevistas realizadas para efectos del presente trabajo final de graduación.



Figura 18. Fotografía de las pizarras informativas de la ECCI.

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014.

5.11.5 Correos electrónicos masivos

En la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática el correo electrónico constituye una de las herramientas de comunicación y de intercambio de información más utilizadas entre las distintas poblaciones que conforman su comunidad. Parte importante de los trámites, avisos, actividades, acuerdos y logros se divulgan por medio del correo electrónico, utilizando las listas de distribución de correos masivos que la ECCI posee para la mayoría de sus poblaciones principales, lo cual facilita la segmentación de los contenidos de acuerdo con cada uno de sus públicos.

Los diversos usos y la relevancia que tiene el correo electrónico como herramienta de comunicación para la ECCI, quedan claramente reflejados en múltiples apartados del *Informe de Autoevaluación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática* (2012), donde se destaca el valor de este recurso como medio de divulgación, vinculación con las poblaciones, intercambio de información y mecanismo eficiente para la realización de trámites, mediante afirmaciones como: “los y las estudiantes pueden comunicarse directamente con la Dirección por correo electrónico, y usualmente reciben respuesta en el lapso de 48 horas, a menos que la complejidad de la pregunta amerite una reunión u otro tipo de intervención...” (p. 246).

Docentes, estudiantes, personal administrativo, población graduada y la Dirección misma de la Escuela utilizan el correo electrónico para dar a conocer y recibir información importante del acontecer de la ECCI, aunque es claro que existen ciertas restricciones o indicios de los que podrían ser procedimientos para administrar la publicación de ciertos contenidos. Los límites para publicar son distintos para la Dirección y el personal administrativo de oficina, quienes prácticamente pueden publicar contenidos sin mayores restricciones; mientras que la publicación de contenidos por parte de docentes, estudiantes y población graduada debe ser aprobada por la Dirección, o por la funcionaria o el funcionario que esta designe.

Empero, acogerse a estas restricciones parece ser una medida inteligente si se considera que las listas de distribución de correos de la Escuela son una herramienta más conocida y apreciada de que lo que a primera vista se pueda creer. A partir de la información recopilada, gracias a los cuestionarios y entrevistas administradas para el presente estudio, fue posible comprobar que de los 33 docentes y los ocho funcionarios consultados, todos dijeron conocer de los correos electrónicos masivos suministrados por medio de las listas de distribución de correos de la ECCI. Especialmente sobresaliente es el caso de las y los docentes para quienes los correos

electrónicos masivos constituyen el medio favorito para recibir información de la Unidad Académica.

Por otra parte, 57 (es decir, 81,4%) de los 70 estudiantes consultados y 23 (82,1%) de las 28 personas graduadas que participaron afirmaron estar conscientes de la existencia de los correos electrónicos masivos de la ECCI. Otro aspecto sobresaliente revelado por los cuestionarios, es el consenso existente entre la población estudiantil, las personas graduadas y personal docente y administrativo, al describir los correos electrónicos masivos como herramientas “útiles”, “claras” y “oportunas”.

En relación con el sector empleador, debe destacarse que, en términos generales, los empleadores entrevistados parecen preferir el correo electrónico como medio para recibir información de la Escuela; sin embargo, la ausencia de una lista de correos actualizada y activa en la ECCI está generando que los representantes del sector empleador se sientan excluidos y desconectados del acontecer de la Unidad Académica. Esta percepción la confirma Alexander Barquero, director de certificadores de Firma Digital del MICITT, quien afirma que

El correo electrónico es un medio efectivo para mantenernos informados, eso sí para los que estamos dentro de las listas de distribución de la Escuela (por ejemplo, yo estoy en la de graduados). De hecho, recuerdo que la coordinación para que uno participara en el proceso de acreditación fue por medio del correo; sin embargo, al MICITT como empleador no se le convocó en ningún momento (A. Barquero, comunicación personal, 4 de diciembre de 2013).

5.11.6 Ventanilla de atención al público

Estudiantes, docentes, población graduada, empleadores, representantes de otras dependencias de la UCR y público en general, utilizan la ventanilla de atención al público de la secretaría de la Escuela para obtener información y realizar trámites, principalmente. La interacción que se genera en este espacio es de carácter verbal, en primera instancia, aunque se complementa con la documentación específica que se requiere para cada trámite en particular y con los rótulos de información presentes en el espacio circundante a la ventanilla.

El horario de funcionamiento de la ventanilla depende de la jornada de trabajo de la secretaría y las oficinas administrativas que es de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 1:00 a 5:00 p. m. No obstante, a raíz de las necesidades identificadas en el proceso de autoevaluación para la acreditación, se

gestiona la posibilidad de que el horario de atención al público se extienda de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., con el propósito de que los y las estudiantes tengan acceso a los servicios en el transcurso de las lecciones vespertinas (CAA, 2012, p. 240).

Aunque la ventanilla es, en primera instancia, un espacio para realizar trámites, no se considera adecuado subestimar el valor que este recurso tiene como herramienta de comunicación y de divulgación de información. Por esta razón, al momento de aplicar los cuestionarios para el presente proyecto, se les solicitó a los participantes indicar si conocían de la existencia de la ventanilla. Todo el personal docente y administrativo consultado afirmó conocer la ventanilla de atención al público, resultado que no es extraño si se tiene en cuenta que por ser públicos internos, docentes y administrativos pasan mucho tiempo en las instalaciones de la ECCI, teniendo acceso a todos los recursos y espacios de la Unidad Académica.

Resultados muy similares se obtuvieron de las poblaciones de estudiantes y graduados, pues 68 (es decir, 97,1%) de los 70 estudiantes consultados y 26 (92,8%) de las 28 personas graduadas que participaron, admitieron estar al tanto de la existencia de la ventanilla de atención al público de la ECCI. Sin embargo, los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a representantes del sector empleador no fueron tan alentadores, pues ninguno de los seis empleadores si quiera mencionó conocer de la existencia de la ventanilla de atención al público de la Escuela.

Llama la atención que población graduada, estudiantado, así como el personal docente y administrativo consultado coincidan en calificar la ventanilla de atención al público como una herramienta de comunicación “útil”, “accesible” y “oportuna”.



Figura 19. Fotografía de la ventanilla de atención al público de la ECCI.

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014.

5.11.6 Correspondencia o cartas emitidas por la ECCI

La ECCI utiliza las cartas que elabora para comunicar oficialmente las disposiciones, actividades y acuerdos de la Escuela como organización, así como para realizar trámites, procedimientos y consultas ante otras dependencias y organizaciones, dentro y fuera del ámbito universitario. Un ejemplo del uso que la Unidad Académica da a la correspondencia que emite, se presentó en el *Informe de Autoevaluación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (2012)*, donde se describen las acciones de sensibilización emprendidas en el marco del proceso de acreditación, de la siguiente manera:

Una de las acciones fue elaborar y enviar cartas dirigidas de parte de Comisión de Autoevaluación y Acreditación a la población docente, estudiantes, personal técnico y de apoyo; así como población graduada, con el propósito de sensibilizarlos y motivarlos a participar activamente en el proceso (CAA, 2012, p. 35).

El formato gráfico de la correspondencia de la ECCI tiene importantes e infaltables elementos que contribuyen a la fácil y pronta identificación de la ECCI como unidad que emite la misiva, proporcionando, además, información de contacto que facilita la comunicación entre las partes involucradas en el asunto.

El formato de la carta incluye, en su encabezado, el logo de la Universidad de Costa Rica en la esquina superior izquierda, un texto en letra cursiva centrado en el encabezado donde se detallan los nombres completos de la Universidad y la Facultad a la que está vinculada la ECCI, así como el nombre de la unidad académica. Finalmente, en la esquina superior derecha se ubica el logo de la Escuela; empero, la autora reconoce una debilidad en el uso de este elemento, pues en los documentos analizados para el presente trabajo se identificó que se sigue utilizando un logo anterior que, en términos generales, resulta poco legible, añejo y distante de la identidad gráfica vigente que promueve la UCR.

Además de estos elementos gráficos, la ECCI incluye el sello de la Unidad Académica junto a la firma de la persona responsable de la carta; no obstante, el sello también presenta algunos problemas de legibilidad, ocasionados por el uso del sello más antiguo de la Escuela que arrastra las limitaciones gráficas del logo tradicional de la ECCI.

La Figura 20 ofrece un ejemplo del formato utilizado para la elaboración de cartas emitidas por la ECCI.



Universidad de Costa Rica
 Facultad de Ingeniería
 Escuela de Ciencias de la Computación e
 Informática



28 de marzo del 2012
 ECC-012

Dr. Miguel Ángel
 Director
 Departamento de Ciencias Universitarias

Estimada señora:

La Escuela de Bachillerato en Computación e Informática se encuentra en proceso de actualización, con vistas a la acreditación y se me ha solicitado información adicional.

Es debido a esto que le solicito, muy atentamente, su valiosa colaboración, de suministrarle la lista de los profesores de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, que hayan llevado el Curso de Bachillerato Universitario, desde el periodo 2007 hasta la fecha.

Le agradezco la cooperación que nos pueda prestar en este sentido.

Con un cordial saludo,

Dr. Flor G. García Barrios
 Profesora



gb/mbv

Cc: Archivo

Figura 20. Vista de escaneo de una carta formal de la ECCI

Fuente: Archivo, ECCI.

Ahora bien, considerando que la Escuela ha utilizado la correspondencia como una herramienta destinada principalmente para realizar trámites y comunicaciones muy formales, no es extraño que un porcentaje importante de las poblaciones estudiantil y graduada no conozcan tan bien este recurso y que tengan más dificultades a la hora de caracterizarla. Esta situación se comprobó durante la aplicación de los cuestionarios para el presente proyecto, donde 42 (es decir, 60%) de los 70 estudiantes consultados y 17 (60,7%) de las 28 personas graduadas sostuvieron desconocer la existencia de la correspondencia emitida por la ECCI. En este sentido, no resulta extraño que el 65,7% de las y los estudiantes y 78,6% de las egresadas y los egresados consultados se abstuvieran de poner atributo alguno a la correspondencia emitida por la ECCI.

Escenario muy similar se obtiene al estudiar las respuestas brindadas por los seis representantes del sector empleador, de los cuales ninguno mencionó siquiera la correspondencia como un medio para mantenerse informado del acontecer de la Escuela. En este sentido, considerando los criterios exteriorizados por las personas entrevistadas, se percibe que la utilidad de la correspondencia física, dentro del sector empleador, parece haberse visto desplazada por el correo electrónico.

Por el contrario, los públicos internos sí parecen estar bien enterados y muy conscientes de la utilidad de la correspondencia emitida por la ECCI. Al respecto, debe enfatizarse que los ocho funcionarios consultados, así como 30 (90,9%) de los 33 docentes participantes manifestaron conocer la correspondencia emitida por la ECCI.

5.11.7 Preferencia de las poblaciones de interés respecto a las herramientas de comunicación de la ECCI

Luego de haber descrito, en términos generales, las siete herramientas principales de comunicación con que cuenta la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI), se estimó oportuno explorar el nivel de preferencia que cada una de las poblaciones de interés tiene con respecto a los medios en cuestión, y para lograrlo se aplicaron cuestionarios y se efectuaron entrevistas a representantes de las cinco poblaciones de interés de la Escuela. De la aplicación de estos instrumentos se obtuvieron los resultados que se describen a continuación:

Los correos electrónicos masivos de la ECCI fueron el medio preferido por el personal docentes para mantenerse informado del acontecer de la ECCI, pues de los 33 docentes participantes, 27

(81,8%) afirmaron que los correos electrónicos eran el medio de su preferencia. Las otras herramientas de comunicación de la ECCI no obtuvieron resultados positivos en la preferencia del personal docente, pues cinco de las herramientas restantes fueron seleccionadas como favoritas por cinco docentes (un docente por cada uno de los medios). Por su parte, la cuenta de Twitter ECCI-UCR se consolidó como el medio menos utilizado por las y los docentes, ya que ninguno de las personas participantes lo seleccionó como favorito. El detalle de estos resultados se presenta en la Figura 21.

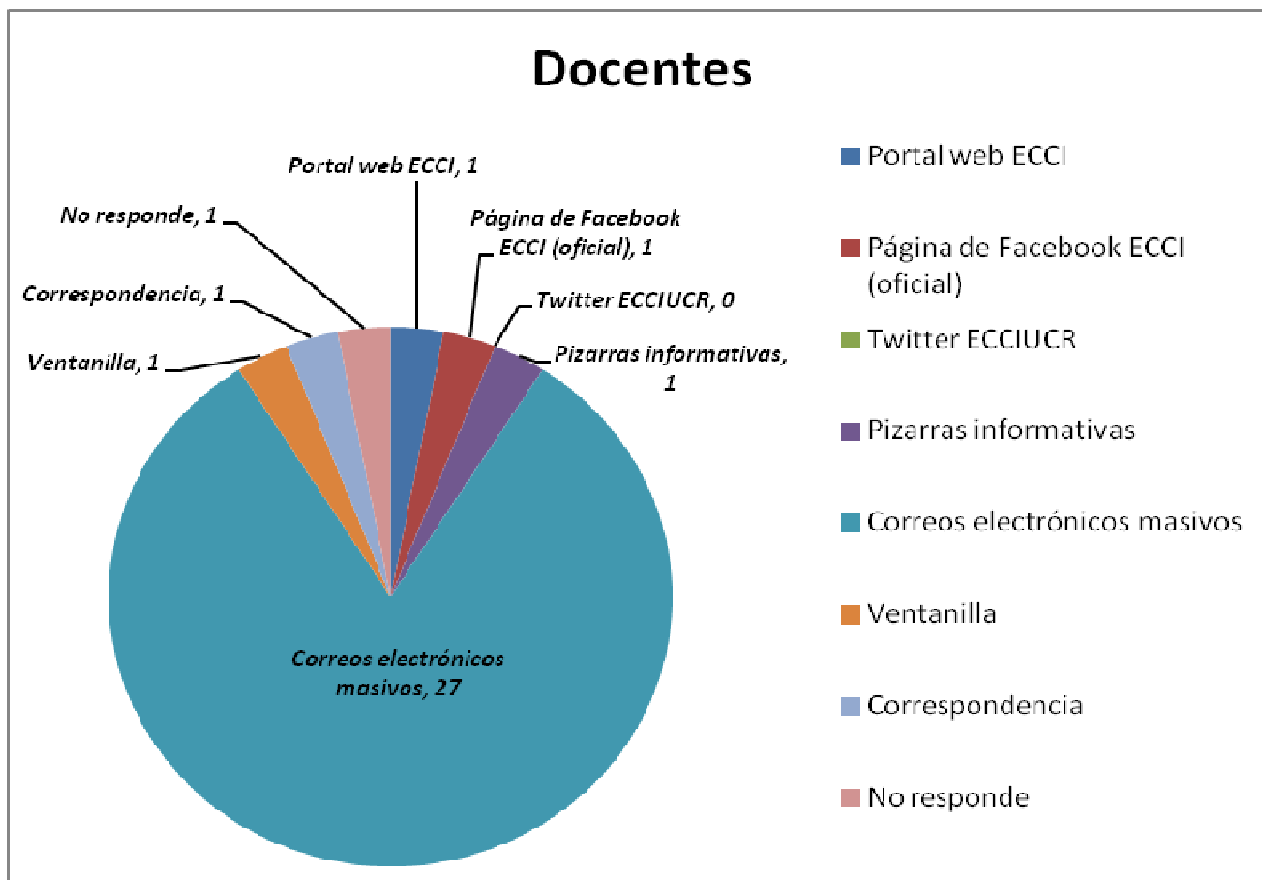


Figura 21. Nivel de preferencia del personal docente respecto a las herramientas de comunicación de la ECCI.

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado para el presente estudio.

En cuanto al personal administrativo, las dos herramientas de comunicación más utilizadas fueron los correos electrónicos masivos y el portal web de la ECCI. Los correos electrónicos masivos remitidos por la ECCI se posicionaron como el medio favorito al ser seleccionados por tres de los ocho funcionarios administrativos que completaron el cuestionario; mientras que dos de los funcionarios eligieron al portal web www.ecci.ucr.ac.cr, posicionándose como el segundo medio en la preferencia del personal administrativo de la Unidad Académica. La página de Facebook de la ECCI (oficial), la ventanilla y la correspondencia emitida solo obtuvieron un voto por cada una, al tiempo que la cuenta en Twitter *ECCIUCR* y las pizarras informativas no fueron elegidas por ninguno de los funcionarios consultados. En la Figura 22 se exponen los resultados descritos.

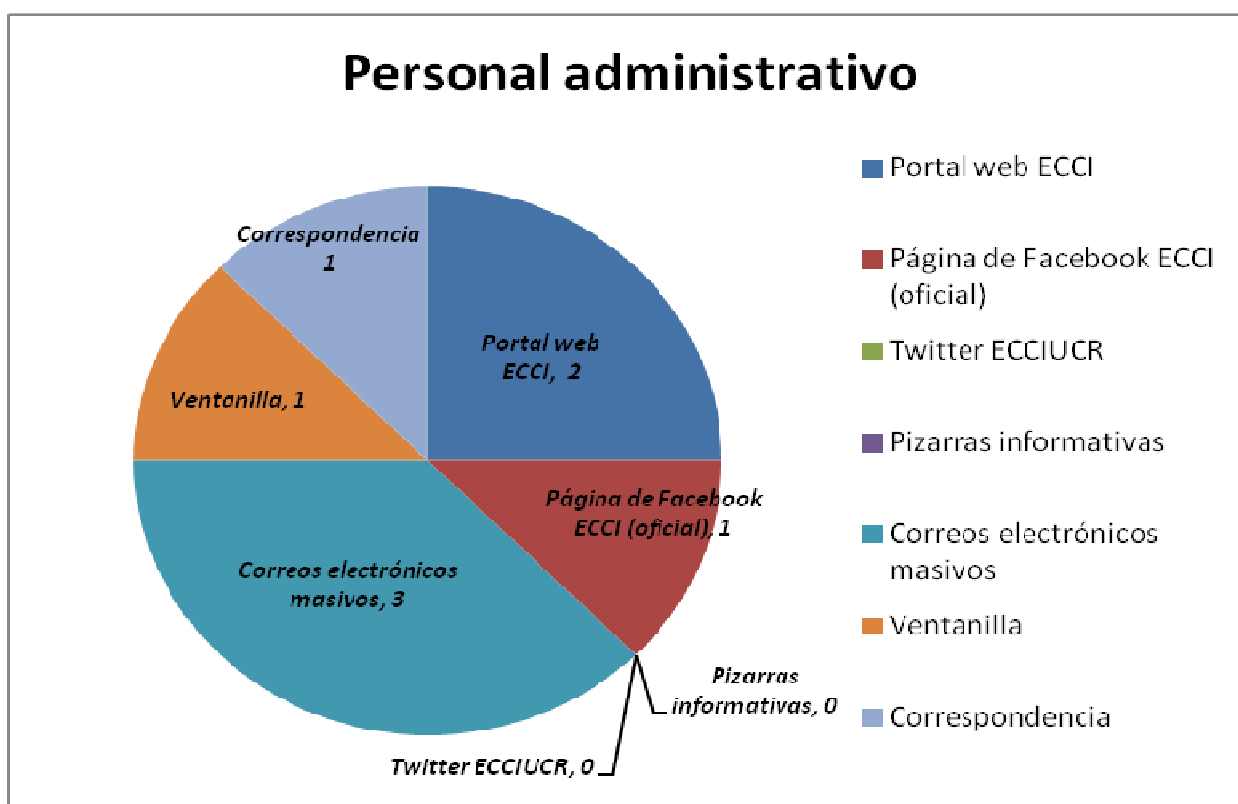


Figura 22. Nivel de preferencia del personal administrativo respecto a las herramientas de comunicación de la ECCI

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado para el presente estudio.

A pesar de ser uno de los medios de más reciente creación, la página de Facebook *ECCI (oficial)* resultó ser la herramienta de comunicación de la Escuela favorita entre los estudiantes para mantenerse informados del quehacer de la Unidad Académica, al lograr un 40% (28 personas) en el nivel de preferencia de los 70 estudiantes consultados. En un cercano segundo lugar se posicionaron los correos electrónicos masivos remitidos por la Escuela, los cuales resultaron ser el medio favorito para un 37,1% (26) de los estudiantes que respondieron el cuestionario.

El 10% (7 personas) y el 8,6% (6 personas) de las y los estudiantes consultados expresaron su preferencia por el portal web de la ECCI y la ventanilla de atención al público como herramientas para mantenerse informados de la actividad de la Unidad Académica. Esto permitió que dichos medios ocuparan el tercer y cuarto lugares en el nivel de predilección de la población estudiantil, respectivamente. Las pizarras informativas, la cuenta de Twitter *ECCIUCR* y la correspondencia emitida por la Escuela fueron las herramientas más relegadas dentro del gusto de las y los estudiantes, pues las primeras solo fueron seleccionadas como el medio favorito para tres estudiantes y los otros dos medios no fueron elegidos por estudiante alguno. Los resultados se presentan en la Figura 23.

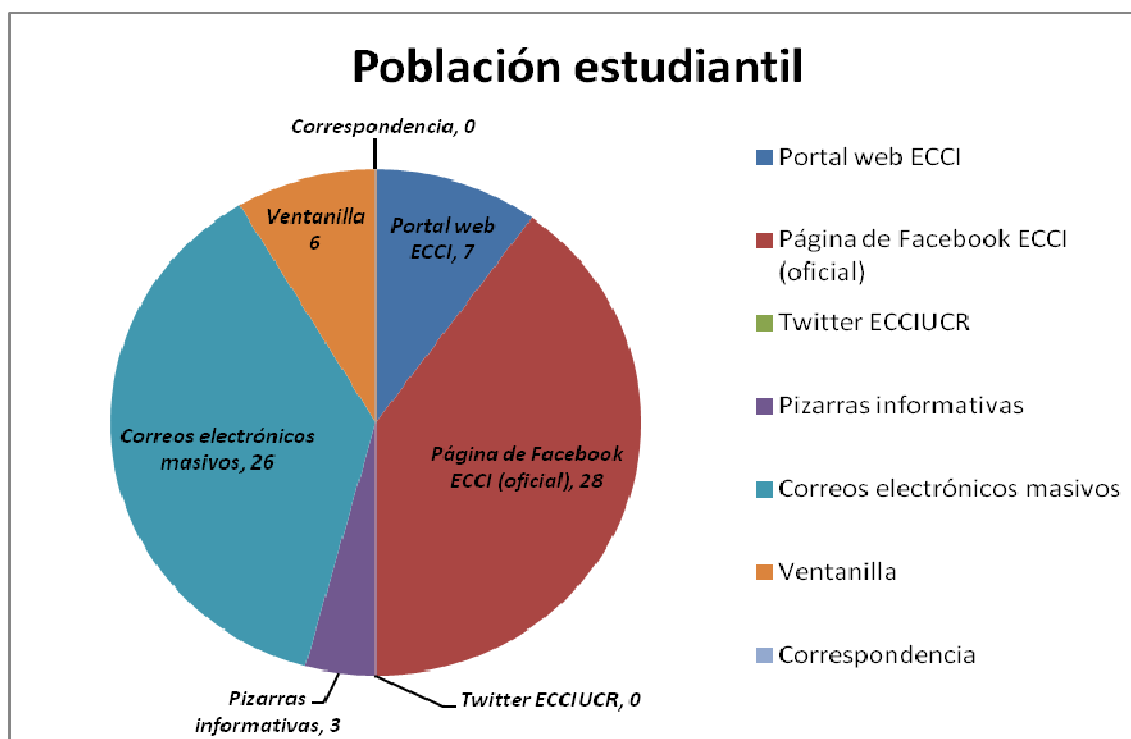


Figura 23. Nivel de preferencia de la población estudiantil respecto a las herramientas de comunicación de la ECCI

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado para el presente estudio.

Por otra parte, los correos electrónicos masivos de la ECCI fueron el medio favorito para 13 (46,2%) de las 28 personas graduadas consultadas, al ser el medio que más respuestas favorables obtuvo dentro de esta población en cuanto a la preferencia del medio de comunicación para mantenerse informada de la actividad de la Escuela. La página de Facebook ECCI (oficial) fue elegida por 11 (39,3%) de las y los graduados consultados, consolidándose como la segunda herramienta de comunicación preferida esta población. El sitio web de la Escuela y la ventanilla fueron elegidos como medios favoritos solo por una persona cada uno; mientras que las pizarras informativas, la correspondencia y la cuenta de Twitter *ECCIUCR* no atrajeron a ninguno de las y los egresados participantes.

En la Figura 24 se presenta el detalle de los resultados correspondientes al nivel de preferencia mostrado por la población graduada respecto a las herramientas de comunicación que posee la ECCI.

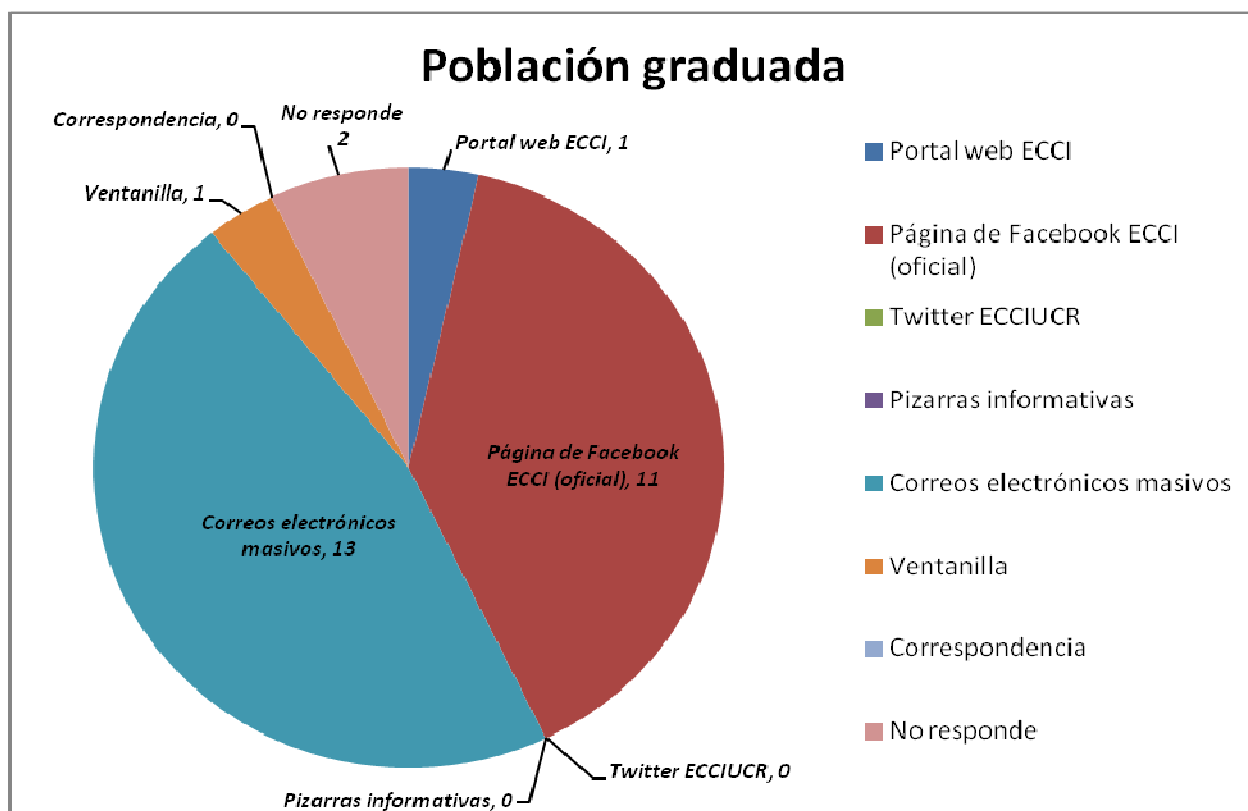


Figura 24. Nivel de preferencia de la población graduada respecto a las herramientas de comunicación de la ECCI

Fuente: Elaboración propia, con base en los resultados obtenidos del cuestionario aplicado para el presente estudio.

Finalmente, entre los representantes del sector empleador entrevistados existe cierto nivel de consenso de que las herramientas de comunicación más efectivas para mantenerse al tanto del acontecer en la Unidad Académica, son la página de Facebook de la ECCI y el correo electrónico. Las posibilidades de vinculación, acceso ágil y actualización constante son algunos de los rasgos que explican que la página de Facebook ECCI (oficial) sea uno de los medios de divulgación fuerte de la Escuela; tal como lo explicó Mylena Rojas, coordinadora de Recursos Humanos de Avionyx, en entrevista personal realizada el 17 de octubre de 2013: “una de las herramientas fuertes de la ECCI es su página en Facebook, ya que la considero un medio rápido, que facilita el acceso a la información pero sobretodo que se mantiene bastante actualizado”.

El correo electrónico es el otro gran favorito entre los recursos de comunicación que posee la Escuela; esto se debe básicamente a que entre los empleadores entrevistados parece existir el hábito de trabajar teniendo sus cuentas de correo permanentemente abiertas, situación que se presenta como una oportunidad para fortalecer el vínculo con las empresas al establecer intercambios de comunicación más constantes y efectivos, al enviar información a través del correo electrónico.

En cuanto al sitio web de la ECCI, es lamentable descubrir que aunque el sector empleador consultado pareció estar consciente de su existencia, varios de ellos manifestaron inquietudes y descontento respecto al medio. Dicho descontento parece originarse en la mala funcionalidad de la plataforma del sitio, la complejidad en los criterios de organización de los contenidos y poca utilidad que tiene la información incluida dentro del sitio para este público en particular.

Ninguno de los representantes del sector empleador entrevistado mencionó preferir las pizarras informativas ni la ventanilla para mantenerse informado, lo cual tiene mucho sentido, por ser herramientas que no resultan tan accesibles para ellos por tener la limitación física de encontrarse en el edificio de la ECCI.

Considerando los criterios exteriorizados por las personas entrevistadas, es fácil explicar que la correspondencia emitida por la ECCI ni siquiera haya sido mencionada por los empleadores, especialmente si se analiza la tendencia de que esta sea desplazada en el nivel de preferencia por el correo electrónico. Por último, la cuenta de Twitter ECCIUCR fue otro de los medios que ni siquiera fue mencionado por los empleadores, lo cual puede atribuirse a que los entrevistados ni siquiera parecían tener conocimiento de que la ECCI tuviera una cuenta en Twitter.

En términos generales, conocer las preferencias de las poblaciones respecto a las herramientas de comunicación que utilizan para informarse del quehacer de la ECCI es un factor fundamental que orienta el proceso de creación del plan de comunicación hacia la generación de soluciones efectivas que se sustenten en el aprovechamiento de las herramientas de comunicación que realmente estén siendo efectivas y que propicien el fortalecimiento de los medios que no han obtenido resultados tan favorables. Así, por ejemplo, la respuesta favorable dada por los públicos externos de la ECCI hacia la página de Facebook *ECCI (oficial)* y el correo electrónico podría aprovecharse para potenciar otros medios de la Escuela que se encuentran más relegados.

5.12. Necesidades de comunicación

La realidad de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada en la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática es compleja. Por ello, para comprender mejor el panorama general de la actividad comunicativa en la ECCI, se elaboró Tabla 4, donde se comparan las carencias identificadas durante el proceso de autoevaluación de la ECCI con aquellas identificadas a partir del diagnóstico en el presente estudio.

Tabla 4
Cuadro comparativo de carencias de comunicación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática

Carencias identificadas durante el proceso de autoevaluación	Carencias identificadas a partir del diagnóstico de comunicación realizado
Divulgación insuficiente del plan de estudios completo.	Insuficiente e inadecuada divulgación de la actividad de investigación, acción social, los logros, noticias, actividades y el acontecer general de la ECCI.
Desconocimientos por parte de las poblaciones de las actividades extracurriculares y ausencia de avisos que den a conocer e incentiven la participación en dichas actividades.	Graves deficiencias en el sitio web de la ECCI debido a su diseño poco atractivo, a la escasa interactividad que ofrece y, especialmente, a la compleja organización de contenidos que dificulta la búsqueda de información requerida por el usuario.
Ausencia de información, así como de mecanismos y procedimientos de recopilación de información sobre la producción académica y profesional de los y las docentes de la ECCI.	Los esfuerzos desarrollados por la Escuela en la gestión de las redes sociales son insuficientes para incentivar la participación, el involucramiento y la interacción de las poblaciones interés de la ECCI.
Desconocimiento de las normas de seguridad, higiene y salud ocupacional por parte de personal docente y administrativo, así como del estudiantado.	Desconocimiento de las herramientas de comunicación que posee la ECCI por parte de la población graduada, el sector empleador y parte del estudiantado.
Desconocimiento de los servicios ofrecidos	Ausencia de recurso humano que se encargue

por el SIBDI por parte de docentes y estudiantes.	de la gestión integral de la divulgación externa e interna de la ECCI.
Ausencia de procedimientos para una comunicación pronta y oportuna de los cambios en el plan de estudios a toda la comunidad ECCI.	Ausencia de espacios que promuevan un mayor conocimiento y una participación más asertiva de las poblaciones de interés en los procesos de toma de decisiones de la Escuela.
Divulgación insuficiente de actividades de extensión. La carrera no ha interiorizado la importancia de divulgar estos temas.	Pasividad de la ECCI en la labor de establecer contacto y dar a conocer sus medios de comunicación, contenidos y actividades entre su población graduada y el sector empleador.
Desconocimiento de la normativa por parte de los y las estudiantes.	Falta involucramiento del personal docente y administrativo en los esfuerzos de comunicación y divulgación de la Escuela.
Ausencia de mecanismos sistemáticos de recolección y actualización de información de la población graduada que propicie el conocimiento de la realidad del sector.	Ausencia de políticas que orienten la actividad comunicativa hacia el fortalecimiento de la identidad y el logro de los objetivos organizacionales.
Escasa divulgación entre la población graduada de las actividades de actualización profesional que la carrera lleva a cabo periódicamente.	

Fuente: Elaboración propia, con base en el *Informe de Autoevaluación de la ECCI (2012)* e información recopilada para el presente estudio.

Como puede apreciarse en la tabla, en términos generales, las carencias identificadas durante el proceso de autoevaluación, son muy puntuales, mientras que las carencias identificadas a partir del diagnóstico permiten vislumbrar más integralmente las grandes áreas en las que la Escuela tiene necesidades en materia de comunicación y divulgación. Estas grandes áreas de necesidad en síntesis son:

- ❖ La integración y ordenamiento de los esfuerzos de comunicación y divulgación en aras del logro de los objetivos y metas que asuma la ECCI como organización.
- ❖ El fortalecimiento y administración coordinada, integral y sostenible de las herramientas de comunicación con las que cuenta la unidad académica.
- ❖ La comprometida gestión y atención de las relaciones que se establezcan con la población graduada y el sector empleador.
- ❖ La creación de espacios y mecanismos que contribuyan a optimizar y democratizar los procesos de toma de decisiones de la Escuela.

5.13. Análisis FODA de la actividad comunicacional de la ECCI

Con el fin de conocer los factores internos y externos que inciden en la actividad de comunicación de la ECCI, se contempló la realización de un análisis FODA, para el cual se solicitó a todos los sujetos participantes en el presente estudio brindar insumos para realizar un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que ellos reconocían en los procesos de comunicación y divulgación que la Escuela realiza. La información solicitada para elaborar el mencionado análisis, se recopiló mediante cuatro preguntas abiertas que se incluyeron en el apartado final de los cuatro cuestionarios y en las guías de entrevistas que se elaboraron como parte del presente estudio (Ver apartado *Análisis FODA*, de anexos 2 y 3).

Los aspectos que se presentan a continuación constituyen los factores que más incidencia tienen en la actividad de comunicación de la ECCI, de acuerdo con las tendencias y el criterio exteriorizado por las personas participantes.

5. 13.1 Factores internos

Fortalezas: consideradas como los factores internos existentes en la ECCI que contribuyen al desarrollo de una actividad de comunicación, orientada al logro de los objetivos y al mejoramiento continuo de la unidad académica. Estas fortalezas son:

- ❖ Amplio conocimiento y competencias tecnológicas del personal de la ECCI, que son de gran utilidad en la labor comunicativa.
- ❖ Marcado aprovechamiento del correo electrónico de la ECCI como medio de comunicación.
- ❖ Adecuados recursos tecnológicos e infraestructura para realizar una actividad de comunicación efectiva.
- ❖ Aprovechamiento pertinente de la página de Facebook de la ECCI.
- ❖ Abundancia y diversidad de herramientas de comunicación de la ECCI.

Debilidades: definidas como los factores internos existentes en la ECCI que dificultan el desarrollo de una actividad de comunicación orientada al logro de los objetivos y al mejoramiento continuo de la unidad académica. Dichas debilidades son:

- ❖ Sitio web poco atractivo, desactualizado y con una confusa organización de la información.
- ❖ Desconocimiento de las herramientas de comunicación de la ECCI por parte de sus públicos.
- ❖ Ausencia de una persona u órgano responsable de la gestión integral de la actividad de comunicación.
- ❖ Exceso de informaciones divulgadas por medio del correo electrónico de la unidad académica que provoca saturación.
- ❖ Ausencia de espacios de opinión y discusión que les permita a los públicos de la ECCI asumir un rol activo dentro de los procesos de toma de decisiones de la Escuela.
- ❖ Ausencia de una cultura de divulgación sobre la actividad de investigación, acción social y los eventos organizados por la ECCI.

5. 13. 2 Factores externos

Oportunidades: comprendidas como los factores externos que rodean e influyen sobre la ECCI, facilitando el desarrollo de una actividad de comunicación orientada al logro de los objetivos y al mejoramiento continuo de la unidad académica.

- ❖ Respaldo y pertenencia a la UCR, como una de las instituciones de educación superior más prestigiosas de Costa Rica.
- ❖ Gran demanda de profesionales en Computación e Informática en el mercado laboral
- ❖ Interés y opinión favorable de los públicos externos respecto a la ECCI
- ❖ Ávido uso de medios digitales y de las redes sociales por parte de los públicos afines a la ECCI.
- ❖ Disponibilidad de variadas plataformas tecnológicas para divulgar contenidos.
- ❖ Alto grado de penetración de Internet y los dispositivos móviles entre las poblaciones de interés de la ECCI.

Amenazas: entendidas como los factores externos que rodean e influyen sobre la ECCI, obstaculizando el desarrollo de una actividad de comunicación orientada al logro de los objetivos y al mejoramiento continuo de la Unidad Académica.

- ❖ Propaganda y presencia mediática más atractiva de las universidades privadas y otras escuelas de computación.
- ❖ Apatía y desinterés de los públicos por vincularse e informarse sobre la ECCI.

- ❖ Falta de apoyo presupuestario de la UCR.
- ❖ Desinterés por parte de las dependencias de divulgación de la UCR con respecto a los contenidos de la ECCI.
- ❖ Proliferación de medios de comunicación digital o virtual que generan saturación y dispersión de la información.

5. 13. 3 Estrategias FODA

Conocer los mencionados factores internos y externos representa una invaluable ventaja en la definición de estrategias para el fortalecimiento de la actividad de comunicación de la ECCI. Es por ello que, luego de conocer estos factores, se procedió a realizar los cruces de Fortalezas-Oportunidades, Debilidades-Oportunidades, Fortalezas-Amenazas y Debilidades-Amenazas para definir las estrategias más adecuadas para atender las principales necesidades de comunicación que presenta la Escuela.

Estrategias FO (Fortalezas-Oportunidades)

1. Utilizar la página de Facebook de la ECCI para divulgar informaciones y contenidos (como novedades, eventos y ofertas laborales) remitidos por los públicos externos, que estén dirigidos a los públicos de la ECCI.
2. Crear un sistema de suscripción y una lista de distribución de correos que permita remitir información, noticias e invitaciones de la ECCI a la población graduada y el sector empleador, estableciendo al efecto mecanismos de actualización anual de los correos.

Estrategias DO (Debilidades-Oportunidades)

1. Creación de un boletín digital que concentre y organice las informaciones de la ECCI en un medio compatible tanto con el sitio web y el correo electrónico como con el entorno de las redes sociales.
2. Generar una campaña en la que se aprovechen las diversas herramientas y plataformas tecnológicas existentes para promover la participación de las poblaciones de interés de la ECCI en los procesos de toma de decisiones de la Unidad Académica.

3. Incorporar elementos gráficos de la UCR dentro del diseño del portal web de la ECCI que refuerce el vínculo de pertenencia existente entre la Escuela y la Universidad de Costa Rica.

Estrategia FA (Fortalezas-Amenazas)

1. Establecer un procedimiento general de divulgación que garantice el adecuado aprovechamiento de las herramientas de comunicación de la ECCI, y una debida segmentación de los contenidos que minimicen las posibilidades de saturación o dispersión de las informaciones generadas por la Escuela.
2. Aprovechar la infraestructura y recursos tecnológicos, así como las competencias tecnológicas del personal de la Escuela, para generar soluciones económicamente accesibles que permitan solventar las necesidades de comunicación y divulgación que experimenta la ECCI.

Estrategia DA (Debilidades-Amenazas)

1. Fortalecer el portal web de la ECCI para convertirlo en un sitio moderno, atractivo y fácilmente navegable, que pueda competir con la presencia mediática de otras escuelas de computación y universidades del país.
2. Crear una comisión permanente dentro de la estructura organizacional de la ECCI, que coordine la actividad de comunicación y divulgación de la Escuela y que funcione como enlace con las dependencias de divulgación de la UCR para proyectar adecuadamente el quehacer de la Unidad Académica dentro de la comunidad universitaria.
3. Diseñar una campaña orientada a promover el conocimiento y uso de las herramientas de comunicación de la ECCI entre sus públicos primarios.
4. Solicitar el asesoramiento y acompañamiento de la agencia estudiantil de comunicación *La Estación* de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva de la UCR para garantizar la continuidad e institucionalización de la actividad de comunicación y divulgación dentro la ECCI.

5.14. Hallazgos del diagnóstico

La Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) tiene una trayectoria de más de 30 años de experiencia en la enseñanza y formación de profesionales de excelencia en el área. Sin embargo, en la gestión de su actividad de comunicación y divulgación se encuentra en una etapa incipiente, en la cual debe aprender a utilizar sus fortalezas como cimientos y herramientas para el logro de sus objetivos organizacionales.

Entre las grandes fortalezas identificadas a partir del diagnóstico llevado a cabo, se destaca la pertenencia de la ECCI a la Universidad de Costa Rica (UCR), ya que en gran medida el prestigio de la UCR sustenta la opinión favorable construida alrededor de la Escuela, nutriéndola de la formalidad, la experiencia y la calidad académica que ha caracterizado, históricamente, a esta institución. Asimismo, esta relación de pertenencia le garantiza a la ECCI acceso a los recursos institucionales, humanos, tecnológicos, logísticos y presupuestarios que posee la Universidad.

No obstante, la buena reputación y la opinión favorable exteriorizada por las poblaciones de interés consultadas acerca de la ECCI, no se sustentan únicamente en el prestigio de la UCR, pues estas son también el producto de la labor formativa que desarrolla la Unidad Académica día a día en las aulas, la cual la consolida como un semillero de profesionales en Computación e Informática, de alta e indiscutible calidad y de gran demanda en el mercado.

En este sentido, no es extraño que todos los representantes del sector empleador considerados dentro de este proyecto presentaran un particular interés por establecer vínculos y mantenerse informados acerca del acontecer de la ECCI. En especial, dichos representantes se mostraron notablemente interesados en tener más participación en la definición de los contenidos de los planes de estudios, para que estos sean más acordes a las necesidades del mercado, así como de participar en las actividades y espacios de bolsa de empleo que les facilite la contratación de profesionales formados por la Escuela.

Sin embargo, es necesario destacar que el sector empleador, así como la población graduada, resienten la pasividad mostrada por la ECCI a la hora de vincularse y de brindarles información sobre su quehacer. Prueba de ello es que tanto empleadores como egresados consultados calificaron como insuficientes las actividades, contenidos y los esfuerzos de divulgación que la ECCI dirige hacia ellos, lo que deriva en que estas dos poblaciones desconozcan las herramientas de comunicación y se sientan desinformadas y excluidas de los procesos que lleva a cabo la Escuela.

Por otra parte, la ausencia de políticas y procedimientos formales que ordenen la actividad de comunicación y divulgación es una de las debilidades más significativas identificadas a partir del presente estudio. Esto es comprensible si se toma en cuenta que durante la realización de esta investigación, la Escuela se encontraba en una etapa temprana de formulación de su primer plan estratégico, situación que evidencia lo atípica que es la cultura de planificación dentro de la Unidad Académica.

Esta tendencia hacia la “no planificación” también se ve reflejada en la forma en la que la ECCI administra las herramientas de comunicación que posee, pues la característica común que comparten estas herramientas es la carencia de directrices. Más específicamente, la Unidad Académica no posee lineamientos que definan los contenidos, imagen, frecuencia y el discurso que deberían presentarse a los públicos de la Escuela para satisfacer las necesidades de información existentes, sin distanciarse de los objetivos de la ECCI como organización.

Examinando más en detalle las siete herramientas de comunicación contempladas en el presente proyecto, se encuentra que las listas de distribución de correos electrónicos masivos son el recurso preferido y más utilizado entre los públicos de la Unidad Académica. Así, docentes, personal administrativo, población graduada y empleadores consultados coincidieron en considerar el correo electrónico como su medio preferido cuando se trata de mantenerse informados del acontecer de la Escuela.

A pesar de ser uno de los medios de comunicación más jóvenes que posee la Unidad Académica, el perfil de Facebook ECCI (oficial) logró posicionarse como la herramienta de comunicación preferida para la población estudiantil, y como el segundo medio predilecto para empleadores y graduados abordados en la investigación. Al respecto, debe destacarse que entre las mejoras más frecuentemente sugeridas por los sujetos participantes estaba intensificar el aprovechamiento y uso de la página de Facebook, para fortalecer y dinamizar la actividad de comunicación y divulgación que desarrolla la Escuela.

Irónicamente, la cuenta de Twitter *ECCIUCR* no ha podido cosechar tan buenos resultados como los que ha tenido el mencionado perfil de Facebook, pues una mayoría aplastante de participantes en el estudio afirmaron desconocer la existencia de la cuenta en Twitter de la ECCI. Este lamentable resultado no es extraño si se considera que la aplicación ha caído prácticamente en desuso, además de que ni el personal administrativo ni los funcionarios que ocupan puestos estratégicos dentro de la Escuela parecen conocer a ciencia cierta quién está o estuvo a cargo del medio en cuestión.

Con respecto al portal web de la ECCI, deviene en especialmente llamativo que aunque fue el medio más conocido por las poblaciones consultadas, también fue una de las herramientas que obtuvo uno de los resultados más bajos dentro del nivel de preferencia de los participantes. Al ahondar en las posibles causas de este resultado, se encontraron graves deficiencias en el sitio web debido a su diseño poco atractivo, a la escasa interactividad que ofrece y, especialmente, a la compleja organización de contenidos que dificulta la búsqueda de información requerida por el usuario. Esto explica que la necesidad de comunicación más mencionada por los participantes en el estudio fuera precisamente el fortalecimiento del sitio web de la Escuela.

No obstante las deficiencias encontradas en el sitio web y la ausencia de cualquier tipo de administración en la cuenta de Twitter han generado cierto grado de desinterés de los públicos hacia esas herramientas en específico, no se puede dejar de lado que la carrera que une las poblaciones de la ECCI está directamente ligada al desarrollo y dominio de las tecnologías, por lo que se debería sacar ventaja de las competencias y la familiaridad que tienen los públicos internos y externos de la ECCI con las tecnologías, para aplicarlas en la mejora de sus procesos de comunicación y de sus dinámicas organizacionales, en general.

Así, por ejemplo, el aprovechamiento de las tecnologías podría brindar interesantes oportunidades de mejora de los procesos de toma de decisiones de la Escuela, los cuales actualmente se caracterizan porque, curiosamente, las dinámicas de comunicación informal que se desarrollan tienen más peso y alcance que cualquier esfuerzo de comunicación formal que se esté realizando, situación que se refleja en grandes niveles de desinformación entre las distintas poblaciones. Al final dicha desinformación adquiere un peso sobredimensionado y entorpece los procesos de toma de decisiones.

A partir de todos los aspectos mencionados, en el siguiente capítulo se presenta una propuesta de plan de comunicación, mediante la cual se pretende dar un norte claramente definido a la actividad comunicativa de la ECCI, satisfaciendo así las necesidades de comunicación más destacadas que se identificaron gracias a la elaboración del presente diagnóstico. Sin embargo, se tiene claro que la implementación de esta herramienta depende de la finalización del proceso de formulación del plan estratégico de la Unidad Académica y de la aprobación de la Asamblea de Escuela, como máximo órgano decisorio. Por lo tanto, la propuesta queda abierta para que se realicen los ajustes necesarios en aras del cumplimiento de las metas de la organización y de los compromisos adquiridos a partir de la acreditación de la carrera.

CAPÍTULO 6. PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIÓN

6. 1 Introducción

En este capítulo se presenta un plan de comunicación para la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica, que constituye el principal producto entregable que se originó a partir del proceso investigación desarrollado en el presente proyecto final de graduación.

Las seis estratégicas que componen este plan de comunicación se diseñaron tomando como insumo los resultados obtenidos de la aplicación de cuestionarios y de la realización de entrevistas a miembros de las cinco poblaciones primarias asociadas a la ECCI, además de la revisión y análisis de diversos documentos creados en el proceso de autoevaluación para la acreditación de la carrera de bachillerato de la Escuela.

El aprovechamiento de estas técnicas de recolección de información permitió diagnosticar la situación comunicacional de la Escuela, al revelar como principales debilidades de la Unidad Académica la desarticulación de los procesos de comunicación, la ausencia de lineamientos de administración de las herramientas de comunicación, la pasividad existente en los procesos de vinculación con algunas de sus poblaciones, y la falta de espacios y mecanismos que promuevan la participación de los públicos en los procesos de toma de decisiones.

En procura de aportar soluciones a estas debilidades, se crea una propuesta desde un enfoque mediante el que se busca aprovechar al máximo las posibilidades de las nuevas tecnologías de información y comunicación, así como poner en práctica principios de administración que contribuyan a dotar de la estructura y la orientación que la ECCI necesita, de manera que la gestión de sus esfuerzos y actividad de comunicación se realice siguiendo un modelo más integral y planificado, que realmente contribuya a que la ECCI alcance sus objetivos organizacionales.

6.2. Objetivos del plan de comunicación

A continuación se presentan los objetivos del plan de comunicación propuesto para fortalecer la actividad de comunicación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica.

6. 2.1 Objetivo general

Promover un modelo de gestión de la comunicación integral y planificada, orientado a satisfacer las principales necesidades de comunicación identificadas mediante el diagnóstico realizado y que contribuya al logro de las metas de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática como organización.

6. 2.2 Objetivos específicos

1. Crear un órgano permanente dentro de la estructura organizacional de la ECCI que coordine la actividad de comunicación y divulgación de la unidad académica.
2. Fortalecer el portal web de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, con el fin de potenciar la competitividad y atractivo del espacio, además de destacar el vínculo existente entre la unidad académica y la Universidad de Costa Rica.
3. Generar un boletín digital que concentre y organice las informaciones de la ECCI en un medio altamente adaptable a las distintas herramientas de comunicación que posee la Escuela.
4. Crear mecanismos de gestión y atención de las relaciones de la Escuela con la población graduada y el sector empleador.
5. Desarrollar una campaña para promover la participación de las poblaciones de interés en los procesos de toma de decisiones de la Escuela.
6. Realizar una campaña orientada a promover el conocimiento y uso de las herramientas de comunicación de la ECCI entre sus cinco poblaciones de interés.

6.3. Metas del plan de comunicación

En este apartado se exponen las metas generales del presente plan de comunicación, donde cada una de las metas corresponde a uno de los objetivos estratégicos descritos en el apartado anterior.

1. Dotar a la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de un órgano encargado de la coordinación de su actividad comunicativa y divulgativa, mediante la conformación de la Comisión de Comunicación y Divulgación (CCD). Se sugiere como meta que las actividades de designación de miembros, definición de objetivos, establecimiento de funciones y elaboración del procedimiento general de comunicación y divulgación, como labores constitutivas de la Comisión se finalicen adecuadamente en un periodo máximo de tres meses, en procura de que las cinco poblaciones primarias tengan representación dentro de la comisión.
2. Proporcionarle a la ECCI un portal web renovado, que cuente con una organización de contenidos más sencilla, intuitiva y navegable, con un aspecto gráfico atractivo en el que se destaque y se aproveche el vínculo de la Escuela con la UCR, incorporando elementos gráficos propios de la identidad visual de la UCR. Se sugiere que la renovación total del portal web se realice en un periodo máximo de un año.
3. Crear el boletín digital *ECCI en breve* para integrar y publicar, a través de él, la información general del acontecer de la unidad académica, logrando la consolidación de la imagen gráfica, la estructura y la periodicidad del medio mediante la publicación de al menos seis números del boletín durante su primer año de existencia.
4. Fortalecer el contacto y las relaciones de la Escuela con la población graduada y el sector empleador mediante la campaña *Enlace ECCI*, con la que se pretende lograr que 500 personas graduadas y 200 empresas se suscriban para recibir noticias de la ECCI y tener acceso a las ofertas laborales a las que la Escuela da divulgación, así como que el 5% de las personas que siguen la página de Facebook de la ECCI vean las publicaciones remitidas por los públicos externos que se publiquen en dicha página.
5. Promover la participación de las poblaciones de interés en los procesos de toma de decisiones de Escuela a través de la campaña *Mi voz en la ECCI*, con la cual se pretende publicar al menos una síntesis del principal asunto que se discute en el seno de la Asamblea de Escuela cada dos meses, lograr la participación de al menos 50 personas en cada debate o sondeo realizado en las redes sociales de la ECCI, y obtener la

retroalimentación de al menos 20 personas que escriban a la cuenta de correo mivozenlaecci@eccci.ucr.ac.cr, mensualmente.

6. Propiciar el conocimiento y uso de las herramientas de comunicación de la ECCI entre sus poblaciones de interés por medio de la campaña *La ECCI a tu alcance*, logrando con ello que los coordinadores de todas las comisiones de la ECCI utilicen formatos de firma con enlaces al sitio web de la ECCI en todos los correos oficiales que envíen. Asimismo, con esta campaña se espera aumentar en 200 el número de personas que siguen (le den *like* o “seguir”) los perfiles de la ECCI en redes sociales durante los primeros seis meses de difusión de la campaña, y *postear* (publicar) al menos un aviso para dar a conocer cada una de las herramienta de comunicación que posee la Unidad Académica.

6.4. Públicos meta

En términos generales, el presente plan está dirigido a la comunidad de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica, la cual contempla al personal docente y administrativo, así como al estudiantado, la población graduada y el sector empleador asociados a la Unidad Académica. A continuación se presenta una breve descripción de cada una de estas cinco poblaciones para refrescar la caracterización realizada en el capítulo seis de este proyecto:

Personal administrativo: Estos funcionarios son los responsables de desempeñar las actividades de administración y la gestión logística de la Unidad Académica. Aunque sus edades y niveles educativos son bastante diversos, su relación laboral es el aspecto que los vincula y los une a la ECCI.

Los medios de comunicación de la ECCI preferidos por dichos funcionarios para mantenerse informados son el correo electrónico y el portal web, medios que utilizan con alta frecuencia a lo largo del día. Es destacable, además, que la mayoría del personal administrativo revisa diariamente sus cuentas en redes sociales y que utiliza Internet para mantenerse informados mediante la visitación a los sitios web de ciertas instituciones de su interés.

Docentes: Sobre ellos recae la responsabilidad de la labor formativa de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la UCR. Por ello no es extraño que los grados académicos que poseen los miembros de esta población sean mayoritariamente de maestría y doctorado en

computación e informática. El personal docente de la Escuela está conformado mayoritariamente por hombres; además, el rango de edad de esta población oscila entre los 25 y 55 años.

En términos generales, las más de 40 personas que conforman esta población utilizan el correo electrónico para mantenerse informadas principal y preferentemente, mientras que, curiosamente, las redes sociales no parecen despertar mucho interés dentro de este grupo. En este sentido, el personal docente muestra mayor afinidad con medios físicos y más tradicionales, como las pizarras o la correspondencia formal emitida por la Escuela.

Estudiantes: Esta numerosa población está conformada por las más de 500 personas que se encuentran empadronadas y matriculadas en la carrera de Bachillerato de Ciencias de la Computación e Informática. La mayoría de los estudiantes de la ECCI se encuentran en un rango de edad entre los 18 y los 25 años; además, este conglomerado tiene la particularidad de contar con una presencia femenina bastante reducida.

Para mantenerse informado sobre el acontecer de la ECCI, el estudiantado prefiere utilizar el perfil de Facebook de la Escuela y recibir informaciones a través del correo electrónico, lo cual demuestra la fuerte disposición que tienen estos públicos a preferir los medios electrónicos y las TIC sobre los medios tradicionales, cuando de mantenerse informado se trata.

Graduados: La población graduada contempla a las más de 1400 personas que han concluido el programa de estudio de bachillerato de la ECCI-UCR desde 1981 (año de creación de la Escuela), y obtenido el título en Ciencias de la Computación e Informática.

Aunque sobre este grupo existen grandes vacíos de información que impiden realizar una descripción más detallada, sí es importante considerar que, al finalizar los estudios, la mayoría de las personas egresadas tienden a distanciarse de la Escuela para integrarse al mercado laboral. Por ello no resulta extraño que las graduadas y los graduados consultados durante este estudio manifestaran su preferencia por recibir información de la ECCI por medio del correo electrónico y las redes sociales, pues estos medios se caracterizan por tener la capacidad de superar las distancias geográficas y las limitaciones de tiempo.

Sector empleador: Los evidentes vacíos de información que existen sobre el sector productivo que emplea a profesionales en Computación e Informática que se egresan de la ECCI, limita, en gran medida, la caracterización de este importante conglomerado. No obstante, si se considera la

vigencia y las amplias posibilidades de empleo existentes para una persona profesional en Computación e Informática, se vislumbra un sector empleador numeroso, difuso, complejo y compuesto por organizaciones variadas, que incluyen empresas privadas, multinacionales y nacionales, instituciones públicas y organizaciones sin fines de lucro, entre muchas otras posibilidades.

A pesar del desconocimiento existente alrededor de esta población, si se toman en consideración factores como la distancia geográfica y las limitaciones de tiempo, deviene en altamente explicable la preferencia mostrada por representantes del sector que participaron en este proyecto, de privilegiar el correo electrónico y las redes sociales como medios para recibir información proveniente de la ECCI.

Tal como se mencionó anteriormente, las estrategias contempladas dentro de este plan están dirigidas hacia las cinco poblaciones de la ECCI, porque las estrategias propuestas están orientadas a dar un primer paso para organizar e integrar la actividad de comunicación y divulgación en un ámbito general, para luego poder empezar a generar acciones más puntuales y dirigidas a públicos más específicos. En el siguiente apartado se presenta el detalle de las estrategias que conformarán el plan propuesto.

6.5. Propuestas de mejora o estrategias

El plan propuesto está constituido por seis estrategias con las que se pretende establecer la coyuntura necesaria para organizar, integrar y estructurar la actividad de comunicación que se realiza en la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI), de manera que los esfuerzos comunicacionales que se desarrollen contribuyan efectivamente al logro de los objetivos organizacionales de la Unidad Académica y a la atención de las grandes necesidades existentes en materia de comunicación. Seguidamente se presentan las mencionadas estrategias:

6.5.1. Creación de la Comisión de Comunicación y Divulgación (CCD)

Esta primera estrategia contempla la creación de un órgano permanente dentro de la estructura organizacional de la ECCI, cuya misión será la coordinación de la actividad de comunicación y divulgación de la Escuela y que proyectará el quehacer de la Unidad Académica dentro y fuera

de la comunidad universitaria, constituyéndose en el principal enlace con las diversas dependencias de divulgación de la UCR y demás públicos vinculados a la ECCI.

Para crear esta comisión, se pretende utilizar la infraestructura, los recursos y las competencias tecnológicas de la Escuela y su personal para crear mecanismos económicamente accesibles y sostenibles en el tiempo, con los que se satisfagan las necesidades de comunicación y divulgación existentes y futuras.

Ahora bien, lograr el adecuado funcionamiento de la nueva comisión requerirá que se desarrollen una serie de actividades constitutivas, contempladas en la presente estrategia, por considerarse los pilares sobre los que se sustentará el funcionamiento futuro de la comisión y de las dinámicas de comunicación de la Escuela. Estas actividades son:

- a) Definir la estructura de la Comisión de Comunicación y Divulgación.
- b) Delimitar los objetivos de la comisión.
- c) Determinar las funciones de la comisión.
- d) Establecer un procedimiento para gestionar adecuadamente la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI.

Considerando que el desarrollo exitoso de las mencionadas actividades constituye la base y la guía que orientará el adecuado funcionamiento de la comisión y el efectivo desarrollo de la actividad de comunicación, como parte de esta estrategia se le sugiere a la ECCI solicitar el asesoramiento y el acompañamiento de la agencia estudiantil de comunicación *La Estación* de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva de la UCR durante esta fase inicial de creación y puesta en marcha de la comisión. Con dicha sugerencia se busca sacar el máximo provecho de los servicios brindados por esta agencia de relaciones públicas para establecer los mecanismos más apropiados que garanticen la continuidad e institucionalización de una adecuada gestión de la actividad de comunicación y divulgación dentro la ECCI.

6.5.2. Fortalecimiento del portal web de la Escuela

Esta estrategia pretende revitalizar una de las herramientas de comunicación más conocida y más desaprovechada que posee la Escuela como lo es el portal web, con el fin de solventar las necesidades de reestructuración de los contenidos y de rediseño gráfico que quedaron evidencias durante el diagnóstico elaborado en el presente estudio.

En este sentido, la estrategia de fortalecimiento del portal web de la ECCI comprende la ejecución de las siguientes actividades:

- a) Renovación del aspecto visual del portal web.
- b) Reorganización de los contenidos del portal.
- c) Incorporación de elementos gráficos de la UCR dentro del portal web de la ECCI que robustezcan el vínculo existente entre la unidad académica y la Universidad.

Estas actividades están orientadas a convertir el sitio web de la ECCI en un espacio moderno, atractivo y fácilmente navegable, que pueda competir con la presencia mediática de otras escuelas de computación y universidades del país. En este sentido, la incorporación de elementos propios de la identidad visual de la Universidad de Costa Rica se convierte en una acción clave para reforzar y evidenciar ante los públicos el vínculo de pertenencia que une a la ECCI con una institución de renombre como la UCR, lo cual implica explotar una de las oportunidades más fuertes, evidentes y deseables que los propios públicos identificaron, como es la asociación de la Escuela con la marca y el prestigio de la UCR.

6.5.3. Creación del boletín digital *ECCI en breve*

Dicha estrategia consiste en crear un boletín digital mediante el cual se informe a las cinco poblaciones primarias acerca del acontecer de la Escuela, concentrando y divulgando las diversas informaciones generadas por la Unidad Académica, pero de una forma planificada, articulada, atractiva y lo suficientemente flexible para adaptarse a las distintas herramientas de comunicación que posee la ECCI y a las posibilidades que brindan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Asimismo, el boletín constituye un espacio idóneo para impulsar y dar a conocer aspectos que incluyen no solo la labor docente y formativa, sino también la actividad de investigación, acción social y los distintos eventos y procesos que organiza o en los que participa la Escuela.

Para lograr que el boletín propuesto se establezca y funcione adecuadamente, es indispensable realizar las siguientes actividades:

- a) Definición de los aspectos generales del formato del boletín; ello incluye establecer criterios para la selección de contenidos, delimitar las secciones y diseñar el aspecto gráfico del boletín.
- b) Determinación de la periodicidad y la programación para la publicación del boletín, dentro de lo que se contempla fijar un cronograma anual y un plan de trabajo mensual.
- c) Creación de una cuenta de correo electrónico para recibir las sugerencias sobre posibles contenidos por publicar, así como retroalimentación sobre el boletín.

6.5.4. Campaña de vinculación con poblaciones externas *Enlace ECCI*

La campaña *Enlace ECCI* pretende generar mecanismos para gestionar, atender y fortalecer las relaciones que la Unidad Académica establezca con dos poblaciones externas de importancia clave, como lo son la población graduada y el sector empleador. Como medidas para lograr el propósito de esta campaña, se contemplan dos actividades muy concretas, las cuales son:

- a) Creación de un sistema de suscripción dentro del sitio web para que los miembros de estas poblaciones puedan tener acceso a revisar o publicar ofertas dentro de la bolsa de empleo de la Escuela, así como recibir noticias y el boletín de la ECCI.
- b) Publicación de las novedades, eventos y ofertas laborales que los públicos externos generen para los públicos internos de la Escuela, a través de las redes sociales de la ECCI.

Se sugiere desarrollar las dos actividades mencionadas de manera conjunta y complementaria como una forma de crear beneficios tanto para los públicos externos como, por supuesto, para la ECCI. En este sentido, la creación del sistema de suscripción se constituye como una forma sencilla para la ECCI de obtener información de contacto valiosa para poder compartir su quehacer con estos conglomerados. Los públicos externos también se ven beneficiados pues sus contenidos tendrían difusión en las redes sociales de la ECCI, lo que los convierte en actores cercanos para estudiantes y personas graduadas de la Escuela, públicos muy apetecidos cuando de reclutamiento se habla. Finalmente, desde el punto de vista de las personas graduadas, la publicación de estos contenidos se traduce en posibilidades de llevarle el pulso al mercado, conociendo no solo las oportunidades laborales, sino también las áreas que se encuentran en boga.

6.5.5. Campaña *Mi voz en la asamblea*

La campaña *Mi voz en la asamblea* tiene como objetivo promover la participación de las cinco poblaciones más cercanas a la ECCI en los procesos de toma de decisiones de la unidad académica, aprovechando al máximo las diversas herramientas y plataformas tecnológicas existentes. Para lograr este propósito, esta estrategia toma en cuenta la realización de las actividades que se detallan seguidamente:

- a) Elaborar y publicar las síntesis de los temas más destacados que se discuten en la Asamblea de Escuela.
- b) Generar debates y sondeos en las redes sociales de la ECCI para que las cinco poblaciones primarias puedan opinar acerca de asuntos que se discuten en la Asamblea de Escuela.
- c) Crear una cuenta de correo exclusiva para recibir las inquietudes, comentarios, consultas y sugerencias acerca de los procesos de toma de decisiones de la Escuela.

Las acciones descritas están orientadas a brindar la información necesaria destinada a que las poblaciones puedan formarse una opinión, crear espacios para estos actores puedan emitir su criterio y contar con mecanismos para recibir la tan útil y esperable retroalimentación. El fin último de las acciones contempladas dentro de esta estrategia es que las tendencias generales de opinión, las inquietudes y sugerencias que brinden las personas participantes de estos procesos sirvan como insumos para el proceso formal de toma de decisiones que se da en el marco de la Asamblea de Escuela.

6.5.6. Campaña *La ECCI a tu alcance*

Esta campaña trata de integrar las diversas herramientas de comunicación que posee la ECCI, en procura de que funcionen como una red, en la cual los diversos públicos de la Escuela reciban avisos, enlaces e invitaciones que los motiven a utilizar las otras herramientas de comunicación que la Unidad Académica posee y que quizá ellos aún no conocen. En este sentido, dicha campaña comprende actividades como:

- a) Incorporar enlaces dentro de las herramientas de comunicación que las conecten y promuevan el uso de las otras herramientas que posee la Escuela, así como incluir dentro de la firma o formato de los correos electrónicos oficiales, el enlace al sitio web. Además de agregar botones de Facebook y Twitter dentro del sitio web de la Escuela.

- b) Utilizar afiches y diseños para dar a conocer los medios virtuales, aprovechando los medios de divulgación físicos que posee la ECCI. Esto incluye utilizar fondos de pantalla en las computadoras de los laboratorios y afiches colocados en las pizarras informativas para promocionar los medios de comunicación de la ECCI.
- c) Realizar publicaciones en las redes sociales de la ECCI para dar a conocer y promover el uso del resto de herramientas de comunicación que posee la Escuela.

La campaña *ECCI a tu alcance* es uno de los pilares del proceso de formalización de la dinámica de comunicación dentro de la Escuela, pues para poder divulgar adecuadamente los contenidos e informaciones es indispensable que primero los públicos conozcan bien los medios en los que encontrarán dichas informaciones.

6.6. Recursos

Para desarrollar adecuadamente el presente plan de comunicación, será necesario contemplar la asignación de los recursos mínimos necesarios para la atención de los siguientes rubros:

6.6.1 Nombramientos

El nombramiento de los responsables para llevar a cabo el plan de comunicación propuesto, debe ajustarse a los reglamentos y lineamientos establecidos por la Universidad de Costa Rica, por ser esta el marco institucional en el que se circunscribe la actividad de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática. Por esta razón, los montos que se presentan a continuación se calcularon a partir de la escala salarial docente vigente desde enero 2014.

En términos generales, se sugiere brindar remuneración económica a los cinco miembros de la Comisión de Comunicación y Divulgación (CCD), pues ellos serán los responsables de la ejecución de las estrategias contempladas dentro del presente plan. Es por ello que, considerando el nivel de involucramiento y trabajo que deberían asumir los miembros de la comisión, se sugiere asignar la remuneración económica de la siguiente manera:

- ❖ Un cuarto de tiempo de nombramiento docente para la persona que asuma la coordinación de la CCD, lo que en términos monetarios se traduce en 153.342 colones mensuales.

- ❖ Un dieciseisavo de tiempo de nombramiento docente para los dos docentes que asuman el rol de enlace con la población graduada y del sector empleador. La remuneración mensual por un dieciseisavo de tiempo corresponde a 38.335 colones.
- ❖ 20 horas asistente para la designación del representante estudiantil, quien además sería el responsable de la ejecución de las tareas de diseño gráfico, administración de contenidos de las redes sociales y del mantenimiento de la web que se requiera. Esta designación de horas asistente representa un desembolso de 204.460 colones mensuales y representa el máximo de horas que le pueden ser asignadas a un estudiante de acuerdo al artículo 10 del *Reglamento de Horas Asistente y Horas Estudiante* de la UCR. Las horas asistente son una de las tres categorías de ayudas estudiantiles (becas) que la Universidad de Costa Rica establece para que los estudiantes colaboren y se involucren en las actividades de docencia, investigación y acción social que se desarrollan en sus distintas unidades académicas (Consejo Universitario, 1977b, p. 1).
- ❖ El representante del personal administrativo no recibiría remuneración económica, pues las funciones que se le asignen deberían cumplirse dentro de la jornada laboral ordinaria. Sin embargo, se sugiere contemplar la posibilidad de bonificar a este funcionario con el pago por horas extra o de liberarlo de algunas funciones para que pueda atender adecuadamente las labores que le corresponden dentro de la CCD.

Tomando como punto de partida los montos descritos, el costo anual del presente plan de comunicación en el rubro de nombramientos corresponde a **5.213.664** colones.

6.6.2 Equipo tecnológico y licencias de software

Para el buen desempeño de la CCD y el adecuado desarrollo de las actividades definidas en las seis estrategias que componen el presente plan de comunicación, se recomienda que la ECCI asigne al menos los siguientes equipos tecnológicos:

- ❖ Computadora (con suficiente capacidad para labores de diseño): La cual tiene un costo aproximado en el mercado de 720.000 colones.
- ❖ Cámara fotográfica digital: La cual tiene un costo aproximado en el mercado de 150.000 colones.

Respecto a este rubro es importante considerar que la Universidad de Costa Rica cuenta con la Comisión Institucional de Equipamiento (CIEQ), órgano universitario encargado de dotar a las unidades académicas del equipo para su adecuado funcionamiento. Dicha comisión recibe las

solicitudes de equipo tecnológico de las unidades académicas y decide si se le otorga, por lo que obtener los equipos recomendados requiere más de un trámite administrativo, que de un desembolso económico extraordinario por parte de la ECCI.

Por otra parte, en el tema de obtención de licencias de *software*, es fundamental evaluar que, si bien es cierto la ECCI necesitará del *software* mínimo para manipular imágenes, editar publicaciones y realizar desarrollo web, también es cierto que tanto la ECCI como la UCR han venido impulsando el aprovechamiento de *software* libre, por lo que es prácticamente un hecho que la Escuela se decantará por el uso de programas de código libre y gratuitos. Considerando que hoy en día existen programas como GIMP, ImageMagick, Inkscape, Joomla, Wordpress, Drupal, Blender, OpenShot Video Editor, entre muchos otros, las posibilidades de elaborar productos de comunicación de calidad creados a partir de programas de computación que no requieren de desembolso económico alguno, se convierte en un propósito fácilmente alcanzable.

6.6.3 Productos e impresiones

La ejecución del plan de comunicación propuesto se sustenta, en gran medida, en el aprovechamiento de las TIC para difundir la información de la unidad académica a través de sus redes sociales, su portal web y su correo electrónico institucional. Esto se constata si se considera que de las seis estratégicas propuestas, cuatro de ellas contemplan acciones ideadas para el ámbito de las redes sociales, una de ellas está especialmente dirigida a fortalecer el sitio web y cinco de ellas requieren aprovechar el correo electrónico para su implementación exitosa. Sin embargo, el mantenimiento de un medio como las pizarras informativas y la atención de algunos eventos como la participación de la ECCI en la Feria Vocacional de la Universidad, promueven la necesidad de contar con una estimación presupuestaria suficiente para atender estas necesidades.

En este sentido, se sugiere asignar un monto estimado de 400.000 colones anuales para gastos de elaboración de productos e impresiones, los cuales se tomarían de la partida de *Impresiones y encuadernación* del presupuesto ordinario de la Unidad Académica.

6. 7. Responsables

Tal como se ha evidenciado a lo largo de este proyecto, una de las debilidades y retos más importantes que afronta la ECCI para ejecutar una adecuada gestión de la actividad de comunicación, es precisamente la ausencia de un funcionario responsable (legitimado por un puesto) o de un órgano dentro de la estructura organizacional de la ECCI que se haga cargo de estas funciones. Dicha situación ocasiona que, hasta la fecha, las necesidades de comunicación de la Escuela se terminen atendiendo gracias a la buena voluntad del personal docente y administrativo, lo cual genera soluciones desarticuladas que terminan perdiéndose o cayendo en desuso con el paso del tiempo.

Por esta razón, en el presente plan de comunicación una de las propuestas está precisamente orientada a crear un órgano dentro de la estructura organizacional de la Escuela que se constituya en el responsable de gestionar y ejecutar las acciones de comunicación requeridas por la Unidad Académica, incluidas no solo las estrategias contempladas en el presente plan, sino también todas las acciones que se proyecten en el futuro. En este sentido, el órgano propuesto dentro del presente plan sería la Comisión de Comunicación y Divulgación (CCD) y sería de carácter permanente.

Aunque ciertamente la creación efectiva de la CCD es una potestad y una responsabilidad exclusiva de la Asamblea de Escuela y la Dirección de la ECCI, a continuación se presenta una serie de sugerencias relativas a la conformación y la estructura sugerida por la autora para dicha comisión:

- ❖ Se aconseja que la CCD esté conformada por cinco miembros, donde cada uno de los miembros represente a una de las poblaciones primarias de la Unidad Académica; es decir, que dentro de la comisión se contemple a un representante del estudiantado, uno del personal docente, otro del personal administrativo, uno más de la población graduada y uno que funcione como enlace con el sector empleador.
- ❖ La persona que se designe como coordinador de la CCD asumirá el rol de enlace con la Dirección de la ECCI, con las distintas comisiones de la Escuela y demás instancias universitarias. La coordinadora o el coordinador, junto con los representantes del personal docente y administrativo, también tendrían la responsabilidad de traer al seno de la CCD los temas y solicitudes de la ECCI como organización. Asimismo, la persona que asuma la coordinación será la responsable directa de la administración y mantenimiento de las

redes sociales y el sitio web, aunque para la ejecución de las funciones se apoye en el representante estudiantil.

- ❖ Partiendo de que involucrar a miembros del sector empleador y de la población graduada dentro de la comisión puede ser complicado porque estos públicos se encuentran física y funcionalmente lejos de la Escuela, se sugiere que para estas dos poblaciones se nombre a dos docentes que funcionen como enlaces con estas poblaciones; así, por ejemplo, como representante de las y los egresados podría designarse a un profesor de la Escuela que, preferiblemente, sea egresado de la Escuela o que además sea profesor del Programa de Posgrado, situación que le da ciertas posibilidades de cercanía con algunos de los miembros de la población graduada. De igual forma, para el sector empleador se recomienda nombrar a un docente que funcione como enlace con el sector, recibiendo las ofertas para la bolsa de empleo, organizando actividades conjuntas entre la Escuela y las empresas como charlas o asumiendo la organización de las ferias de empleo anuales de la ECCI.
- ❖ Considerando que la ECCI no tiene presupuesto o un puesto que le permita nombrar a un funcionario administrativo para que se encargue de la labor divulgativa y de comunicación, se sugiere que el representante del sector administrativo sea alguno de los dos funcionarios que actualmente están asumiendo funciones de divulgación por recargo, pues ellos tienen cierto nivel de familiaridad con las funciones.
- ❖ Para elegir al representante estudiantil para la CCD se debería establecer como requisitos mínimos el conocimiento y dominio básico de algunas herramientas de diseño gráfico, web y de administración de contenidos en redes sociales, siendo deseable que el representante seleccionado sea alguno de las y los estudiantes que actualmente están estudiando la carrera de Computación y la carrera de Ciencias de la Comunicación a la vez.
- ❖ Finalmente, para la selección del representante docente de la CCD, se considera oportuno que el docente seleccionado cuente con un nombramiento en propiedad que le permita tener presencia, voz y voto dentro de la Asamblea de Escuela.

Teniendo en cuenta que la primera estrategia del presente plan está orientada a crear la Comisión de Comunicación y Divulgación como órgano responsable de la actividad de comunicación en la Escuela, se sugiere designar a dicha comisión y a sus miembros como responsables de las estrategias de este plan, a excepción de la estrategia de creación de la CCD, de la cual los responsables serían la Asamblea de Escuela y la Dirección por la capacidad

de nombramiento y designación que poseen por ser el principal órgano de toma de decisiones y la máxima autoridad de ejecución que posee la Unidad Académica, respectivamente.

6. 8. Criterios de evaluación

El seguimiento y control para el plan de comunicación propuesto se sustenta en el aprovechamiento de herramientas como el análisis documental y la observación de indicadores generados a partir de las seis estrategias que conforman el plan.

Así, por ejemplo, en el caso de la estrategia que contempla la creación de la Comisión de Comunicación y Divulgación, la evaluación de la gestión y el impacto logrado se realizará a partir del análisis de documentos como las acciones de personal y cartas de designación elaboradas para nombrar los miembros de la comisión, las agendas y actas de las sesiones de trabajo, así como los documentos y productos finales creados por la comisión. Asimismo, la revisión del número de sesiones de trabajo realizadas, acuerdos alcanzados, propuestas ejecutadas, publicaciones y productos elaborados, además del porcentaje de avance en el cumplimiento de las metas de la CCD, son los criterios de evaluación del impacto considerados para esta estrategia.

Por su parte, la estrategia de fortalecimiento del portal web de la ECCI incluye el análisis de documentos como las agendas y actas de las sesiones de trabajo, las propuestas formales de reestructuración del portal web (mapa del sitio) y el boceto del portal web de la ECCI; pero incluye, además, el análisis de indicadores obtenidos a partir de los reportes de actividad del sitio web generados por herramientas como *Alexa* o *Google Analytics*, las cuales son aplicaciones diseñadas para recopilar, cuantificar y procesar los datos sobre las interacciones del usuario con los sitios web. También se sugiere valorar el rediseño del portal de la ECCI mediante una evaluación heurística y un test de usuario aplicados al boceto web.

La evaluación de la gestión y el impacto del boletín digital *ECCI en breve* se sustentará en la revisión del *dummy* del boletín, la habilitación de la cuenta de correo electrónico *eccienbreve@eccr.ac.cr*, el número de correos recibidos dirigidos a la mencionada cuenta, el cronograma anual de publicación del boletín, además del número de boletines efectivamente publicados.

El seguimiento y control de la campaña *Enlace ECCI* se realizará, principalmente, a partir del análisis de indicadores como el número de invitaciones enviadas, el número de personas graduadas y el número de empresas registradas en el sistema de suscripción para recibir noticias; asimismo, entre los criterios de evaluación de la gestión de esta acción, también se evaluará el prototipo final del sistema de suscripción. De igual forma, la evaluación de las acciones orientadas a dar divulgación a informaciones remitidas por los públicos externos incluirá como criterios de valoración, la cantidad de publicaciones (y enlaces) realizadas en redes sociales, así como el número de personas etiquetadas en las publicaciones para promocionar el sistema de suscripción y el reporte estadístico de actividad en las redes sociales de la unidad académica.

La evaluación de la campaña *Mi voz en la ECCI* contempla la revisión de indicadores como el número de síntesis de temas de asamblea publicadas, número de correos recibidos con consultas o comentarios relacionados con las síntesis, y el número de interacciones generadas por las síntesis publicadas en las redes sociales; es decir, el número de veces que los usuarios hicieron comentarios, le dieron “me gusta” y/o compartieron la publicación. Respecto a la actividad de generación de debates y sondeos en las redes sociales, se propone utilizar como criterios de evaluación el número de invitaciones enviadas y el número de afiches publicados en pizarras, así como el volumen de interacciones generadas en las redes sociales. Además se propone considerar la entrada en funcionamiento de la cuenta de correo electrónico *mivozenlaecci@eccr.ucr.ac.cr* y el número de correos recibidos dirigidos a la mencionada cuenta, como criterios de evaluación para esta estrategia.

Finalmente, la campaña *ECCI a tu alcance* se evaluará considerando como indicadores el número de publicaciones realizadas, correos enviados para presentar los afiches y fondos de pantalla y comunicaciones enviadas a los funcionarios de la ECCI para incentivar el uso de la firma con enlace, así como la cantidad de funcionarios que empiecen a utilizar la firma con enlaces, la cifra de personas que siguen los perfiles en redes sociales de la ECCI y el número de visitas en el portal web.

6. 9. Tabla resumen del plan

En este apartado se presenta la síntesis del plan diseñado para fortalecer la actividad de comunicación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (*véase tabla en la página a continuación*):

TABLA RESUMEN
PLAN DE COMUNICACIÓN
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA

OBJETIVO GENERAL

Promover un modelo de gestión de la comunicación integral y planificado orientado a satisfacer las principales necesidades de comunicación identificadas mediante el diagnóstico realizado y que contribuya al logro de las metas de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática como organización.

Objetivo Específico N.º 1. Crear un órgano permanente dentro de la estructura organizacional de la ECCI que coordine la actividad de comunicación y divulgación de la unidad académica.

Público 1	Estrategia	Actividades	Tareas	Metas	Criterios de evaluación		Responsables
					Gestión	Impacto	
Las cinco poblaciones de interés de la ECCI.	Creación de la Comisión de Comunicación y Divulgación (CCD)	Definición de la estructura de la Comisión de Comunicación y Divulgación	Elegir a los integrantes de la Comisión de Comunicación y Divulgación	Designar a un representante por cada una de las cinco poblaciones primarias de la ECCI.	Acciones de personal y cartas de designación de los miembros.	- Número de sesiones de trabajo realizadas	Asamblea de Escuela y Dirección de la ECCI
		Delimitación de los objetivos de la CCD	Establecer los objetivos que orientarán la actividad de la CCD	Definir un objetivo general y al menos 4 objetivos específicos	Delimitación de los objetivos y metas de la CCD. (documento)	- Número de acuerdos alcanzados.	Miembros de la CCD
		Determinación de las funciones de la CCD	Detallar y distribuir las funciones que tendrá la CCD	Elaborar la descripción de las funciones permanentes que tendrá la CCD	- Perfil de funciones de la CCD.	- Número de propuestas ejecutadas.	Miembros de la CCD
		Creación del procedimiento de comunicación y divulgación para la ECCI.	Elaborar el procedimiento de comunicación y divulgación para la ECCI.	Confeccionar un documento en el que se definan los lineamientos que regirán los procesos de comunicación de la ECCI.	- Procedimiento de Comunicación y Divulgación para la ECCI. - Agenda y actas de sesión de sesiones de trabajo	- Número de publicaciones y productos elaborados. - Porcentaje de avance en cumplimiento de las metas de la CCD.	Miembros de la CCD

TABLA RESUMEN

OBJETIVO GENERAL

Promover un modelo de gestión de la comunicación integral y planificado orientado a satisfacer las principales necesidades de comunicación identificadas mediante el diagnóstico realizado y que contribuya al logro de las metas de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática como organización.

Objetivo Específico N.º 2. Fortalecer el portal web de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, con el fin de potenciar la competitividad y atractivo del espacio, además de destacar el vínculo existente entre la unidad académica y la Universidad de Costa Rica.

Público 1	Estrategia	Actividades	Tareas	Metas	Criterios de evaluación		Responsables
					Gestión	Impacto	
Las cinco poblaciones de interés de la ECCI.	Fortalecimiento del portal web de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática	Renovación del aspecto visual del portal web de la ECCI.	Definición de un concepto gráfico nuevo para el portal web de la ECCI.	Concluir la definición del nuevo concepto gráfico del sitio web en un periodo máximo tres meses.	- Boceto del portal web de la ECCI. - Agendas y actas de las sesiones de trabajo.	- Informe de evaluación heurística y por test de usuario del boceto web. - Reportes de actividad del sitio web (generados por herramientas como Alexa o Google Analytics).	Representantes docente y estudiantil de la CCD
		Reorganización de los contenidos del portal web de la ECCI.	Inventariar los contenidos existentes	Contar con una propuesta de mapa del sitio (estructura) del portal web de la ECCI reorganizado en un periodo máximo de cuatro meses.	Mapa del sitio del portal web de la ECCI reorganizado.	- Número de visitas al portal	Miembros de la CCD.
			Reorganizar los contenidos				
Incorporación de elementos gráficos en el portal web de la ECCI que refuercen el vínculo existente entre la unidad académica y la UCR.	Introducir más elementos de la identidad visual de la UCR en el portal web de la ECCI.	Generar una propuesta de encabezado para el portal web de la ECCI que contenga al menos dos elementos gráficos de la UCR.	Boceto del portal web de la ECCI (que incluya los elementos gráficos UCR).	Miembros de la CCD			

TABLA RESUMEN

OBJETIVO GENERAL

Promover un modelo de gestión de la comunicación integral y planificado orientado a satisfacer las principales necesidades de comunicación identificadas mediante el diagnóstico realizado y que contribuya al logro de las metas de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática como organización.

Objetivo Específico N.º 3. Generar un boletín digital que concentre y organice las informaciones de la ECCI en un medio altamente adaptable a las distintas herramientas de comunicación que posee la Escuela.

Público 1	Estrategia	Actividades	Tareas	Metas	Criterios de evaluación		Responsables
					Gestión	Impacto	
Las cinco poblaciones de interés de la ECCI.	Boletín digital <i>ECCI en breve</i>	Definir los aspectos generales de formato del boletín	Establecer las directrices de selección de contenidos a publicar	Contar con una propuesta de arte final del boletín <i>ECCI en breve</i> en un periodo máximo de un mes.	Dummy del boletín		Miembros de la CCD.
			Delimitar las secciones del boletín				
			Diseñar el aspecto gráfico del boletín				
		Creación de una cuenta de correo electrónico para recibir publicaciones y retroalimentación sobre el boletín.	Designar un encargado de administrar la cuenta de correo	Publicar al menos dos avisos para dar a conocer la cuenta de correo en todas las listas de distribución de correo y en las redes sociales de la ECCI.	Cuenta <i>eccienbreve</i> debidamente habilitada en el dominio de la ECCI (<i>eccu.ucr.ac.cr</i>)	Número de correos recibidos a la cuenta <i>eccienbreve</i>	Coordinador de la CCD
			Solicitar la creación de la cuenta.				
			Dar a conocer la cuenta de correo.				
		Definición de la periodicidad y programación para la publicación del boletín.	Definición de un cronograma anual de publicación del boletín.	Publicación de al menos 6 boletines durante el primer año de existencia del boletín.	Cronograma anual de publicación del boletín.	Número de boletines publicados	Miembros de la CCD
			Definición del plan de trabajo mensual para la publicación del boletín.				

TABLA RESUMEN

OBJETIVO GENERAL

Promover un modelo de gestión de la comunicación integral y planificado orientado a satisfacer las principales necesidades de comunicación identificadas mediante el diagnóstico realizado y que contribuya al logro de las metas de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática como organización.

Objetivo Específico N.º 4. Crear mecanismos de gestión y atención de las relaciones de la Escuela con la población graduada y el sector empleador.

Público 1	Estrategia	Actividades	Tareas	Metas	Criterios de evaluación		Responsables	
					Gestión	Impacto		
Población graduada y sector empleador asociado a la ECCI.	Campaña de vinculación con poblaciones externas <i>Enlace ECCI</i>	Creación de un sistema (espacio) de suscripción dentro del sitio web de la Escuela, para acceder a la bolsa de empleo y recibir noticias de la ECCI.	Desarrollar el sistema de suscripción	500 personas graduadas suscritas durante el primer año de funcionamiento del sistema.	- Prototipo del sistema de suscripción para la recepción de noticias.	- Número de personas graduadas suscritas.	Representantes (enlaces) de la población graduada y del sector empleador de la CCD. *Se siguiere contar con el apoyo de al menos dos estudiantes con nombramiento como asistentes.	
			Invitar a los públicos externos a suscribirse			- Número de invitaciones enviadas por correo electrónico y redes sociales.		- Número de empresas suscritas.
			Actualización anual de la información recabada	200 empresas suscritas durante el primer año de funcionamiento.				
		Publicación en las redes sociales de la ECCI de las novedades, eventos y ofertas que los públicos externos compartan con la Escuela.	Preparación y edición de la información recibida	Que el 5% de las personas que siguen la página de la ECCI en Facebook vean las informaciones publicadas.	- Número de publicaciones hechas en redes sociales.	Reporte estadístico de actividad en las redes sociales sobre las publicaciones realizadas.		Representante (enlaces) de la población graduada y del sector empleador de la CCD.
			Publicación de la información.		- Número de personas etiquetadas en publicaciones.			
			Monitoreo de las publicaciones.					

TABLA RESUMEN

OBJETIVO GENERAL

Promover un modelo de gestión de la comunicación integral y planificado orientado a satisfacer las principales necesidades de comunicación identificadas mediante el diagnóstico realizado y que contribuya al logro de las metas de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática como organización.

Objetivo Específico N.º 5. Desarrollar una campaña para promover la participación de las poblaciones de interés en los procesos de toma de decisiones de la Escuela.

Público 1	Estrategia	Actividades	Tareas	Metas	Criterios de evaluación		Responsables		
					Gestión	Impacto			
Las cinco poblaciones de interés de la ECCI.	Campaña <i>Mi voz en la ECCI</i>	Publicación de la síntesis de los temas más destacados que se discuten en la Asamblea de Escuela	Redacción de la síntesis.	Publicación de al menos una síntesis de acuerdos cada dos meses.	Número de síntesis de acuerdos de la Asamblea de Escuela publicadas.	- Número de correos recibidos con consultas sobre las síntesis.	Representantes del personal administrativo y de los docentes de la CCD.		
			Edición gráfica de la síntesis						
			Publicación de la síntesis en los medios de la ECCI.						
		Creación y publicación de debates y sondeos sobre los asuntos que se discuten en la Asamblea de Escuela, en las redes sociales.	Publicación de preguntas o encuestas	Lograr la participación de al menos 50 personas en cada debate o sondeo realizado.	- Número de invitaciones enviadas.	- Número de correos de realimentación recibidos.		Miembros de la CCD	
			Análisis de la retroalimentación recibida.						
			Presentación de resultados ante la Asamblea.						
		Creación de una cuenta de correo para recibir las participaciones en el proceso de toma de decisiones	Designar un encargado de administrar la cuenta de correo	Lograr que al menos 20 personas escriban a la cuenta de correo, mensualmente.	Cuenta <i>mivozenlaecci</i> debidamente habilitada en el dominio de la ECCI (ecc.i.ucr.ac.cr)	Número de correos recibidos a la cuenta <i>mivozenlaecci</i>			Coordinador de la CCD
			Solicitar la creación de la cuenta.						
			Dar a conocer la cuenta de correo.						

TABLA RESUMEN

OBJETIVO GENERAL

Promover un modelo de gestión de la comunicación integral y planificado orientado a satisfacer las principales necesidades de comunicación identificadas mediante el diagnóstico realizado y que contribuya al logro de las metas de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática como organización.

Objetivo Específico N.º 6. Realizar una campaña orientada a promover el conocimiento y uso de las herramientas de comunicación de la ECCI entre sus cinco poblaciones de interés.

Público 1	Estrategia	Actividades	Tareas	Metas	Criterios de evaluación		Responsables
					Gestión	Impacto	
Las cinco poblaciones de interés de la ECCI.	Campaña <i>La ECCI a tu alcance</i>	Incorporación de enlaces dentro de las herramientas de comunicación de la ECCI para dar a conocer los otros medios de comunicación de la Escuela	Incluir enlace al sitio web de la ECCI dentro del formato de firma de los correos electrónicos de la ECCI	Que todos los coordinadores de comisiones de la ECCI utilicen los formatos de firma con enlaces.	- Número de correos y circulares enviadas a los funcionarios de la ECCI para incentivar el uso de la firma con enlace.	- Número de funcionarios de la ECCI que usan la firma con enlaces.	Representantes del personal administrativo y de los docentes de la CCD.
			Agregar los botones gráficos de Facebook y Twitter al sitio web de la ECCI.				
		Uso de afiches para dar a conocer los medios virtuales de la ECCI aprovechando los espacios físicos de divulgación que posee la Escuela.	Diseñar afiches y fondos de pantalla para promocionar las herramientas de comunicación de la ECCI.	Aumentar en 200 el número de personas que siguen los perfiles de redes sociales de la ECCI.	Número de correos enviados para presentar los afiches y fondos de pantalla.	- Número de visitas en el portal web.	Representantes del personal docente y de la población estudiantil de la CCD.
			Colocar los afiches en las pizarras informativas				
	Publicaciones en las redes sociales para dar a conocer el resto de las herramientas de comunicación	Elaborar publicaciones para redes sociales.	Utilizar los fondos de pantalla en las computadoras de los laboratorios de la Escuela.	Postear al menos un aviso al mes para promover los medios de la ECCI.	Número de publicaciones realizadas	Miembros de la CCD	

6.10. Propuestas y prototipos

A pesar de que la implementación del plan de comunicación propuesto depende de la aprobación de la Asamblea de Escuela, generar algunas propuestas gráficas que respondan a las estrategias diseñadas se considera un aporte adicional, mediante el cual se pretende que la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática cuente con ideas y planteamientos gráficos que se constituyan en el punto de partida y motivación inicial para que la puesta en práctica del presente plan se materialice de manera adecuada. Seguidamente se presentan los prototipos y propuestas generadas en el marco del presente proyecto.

6.10.1 Fortalecimiento del portal web de la ECCI

A continuación se presenta una propuesta gráfica de mejoramiento del portal web de la ECCI, correspondiente al objetivo estratégico N.º 2 del presente plan.



Figura 25. Propuesta gráfica de mejoramiento del portal web de la ECCI

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014.

6.10.2 Boletín digital *ECCI en breve*

Seguidamente se muestra una propuesta gráfica para la creación del boletín digital *ECCI en breve*, correspondiente al objetivo estratégico N.º 3 del presente plan.



Escuela
Ciencias de
Computación
e Informática

ECCI en breve

Boletín N.º 1
Setiembre 2014

Tome nota

Charla: Los Delitos Informáticos en Costa Rica versus la Realidad Informática.

Se invita a la comunidad ECCI a participar de esta charla que se realizará el próximo jueves 11 de setiembre a las 5:00 p. m. en el aula 205.

La U te invita a la Feria de la Salud

El miércoles 24 y el jueves 25 de setiembre la Unidad de Promoción de la Salud (UPS) de la Oficina de Bienestar y Salud realizará la Feria de la Salud en la Facultad de Ciencias Económicas de 10 a. m. a 2 p. m.

La ECCI se nutre de investigación



El primer semestre del presente año fue basto y fructífero en cuanto a la actividad de investigación de nuestra Escuela, pues sólo en este periodo se inscribieron 17 nuevos proyectos.

Dentro de los proyectos inscritos por la ECCI ante la Vicerrectoría de Investigación, se encuentran propuestas en áreas diversas como la robótica, procesamiento de señales, gráficos por computadora y redes neuronales, entre otros.

Bolsa de Empleo

Universidad Nacional busca

Técnico en Desarrollo tecnológico
Requisitos: Diplomado universitario o parauniversitario, o certificación de 90 créditos o más en una carrera afín a la Computación. [Ver más información.](#)

Hewlett-Packard Costa Rica busca

Profesionales en Computación/ Sistemas para diversas plazas. [Ver detalles de las plazas.](#)

Grupo Amper busca

Ingeniero de Preventa Junior
Requisitos: Profesional en Informática o carrera afín, estar certificado como CCNA y contar conocimientos en redes Cisco. Enviar CV a tobias.santoyo@grupoamper.com

Instituto de Investigaciones Jurídicas ofrece

Designación de horas estudiante. Período de entrega de solicitud: Del 10 al 17 de setiembre de 2014. Más información, favor llamar al 2511-1555 o 2511-1556

Mi voz en la ECCI

En la sesión del miércoles 16 de julio, en la Asamblea de Escuela se inició la discusión sobre la Reforma Integral Curricular, con la que se pretende actualizar los planes de estudios vigentes. Durante la sesión se valoró la posibilidad de crear énfasis para la carrera de bachillerato de nuestra escuela, y entre las concentraciones posibles se mencionaron Ingeniería de Software, Ciencias de la Computación y Mantenimiento de Redes.

¿Y para usted cuáles son los énfasis en computación e informática que más está necesitando el mercado nacional?

Participe en nuestro sondeo en Facebook o escribanos al correo mivozenlaecc@ecc.ucr.ac.cr y comparta con nosotros su opinión.

Rumbo a la Excelencia

Concluyó formulación del Plan Estratégico

El equipo de trabajo de Plan Estratégico comunica con agrado que el pasado 12 de agosto se finalizó el proceso de formulación del Plan Estratégico de la ECCI.

Ahora nuestra Escuela buscará la aprobación de la Oficina de Planificación Universitaria y solicitará los recursos necesarios para implementar dicho Plan, siempre con el objetivo de dar un paso que nos acerque cada día más a la excelencia.

Conociéndonos



Milena Zúñiga,
Jefe Administrativa
ECCI

Por sus más de 11 años de ser parte de la ECCI, Milena es una de las funcionarias administrativas que mejor conoce a nuestra escuela. Ella es la responsable de elaborar los nombramientos, administrar el presupuesto y llevar a buen puerto la gestión administrativa y logística de la ECCI.

La @socio



La Asociación de Estudiantes invita a la comunidad de la ECCI a celebrar el Día del Programador Informático participando en el torneo de WarCraft III, que se realizará el viernes 12 de setiembre, en la Sala Multiusos de la AECCI, a partir de las 3 p. m.

Envíanos tus comentarios y sugerencias a ecclenbreve@ecc.ucr.ac.cr

Figura 26. Prototipo gráfico del boletín digital *ECCI en breve*.

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014.

6.10.3 Campaña *Enlace ECCI*

En el presente apartado se presentan dos propuestas gráficas para la campaña de vinculación Enlace ECCI, correspondiente al objetivo estratégico N.º 4 del presente plan.

a) Sistema de suscripción para población graduada y empleadores

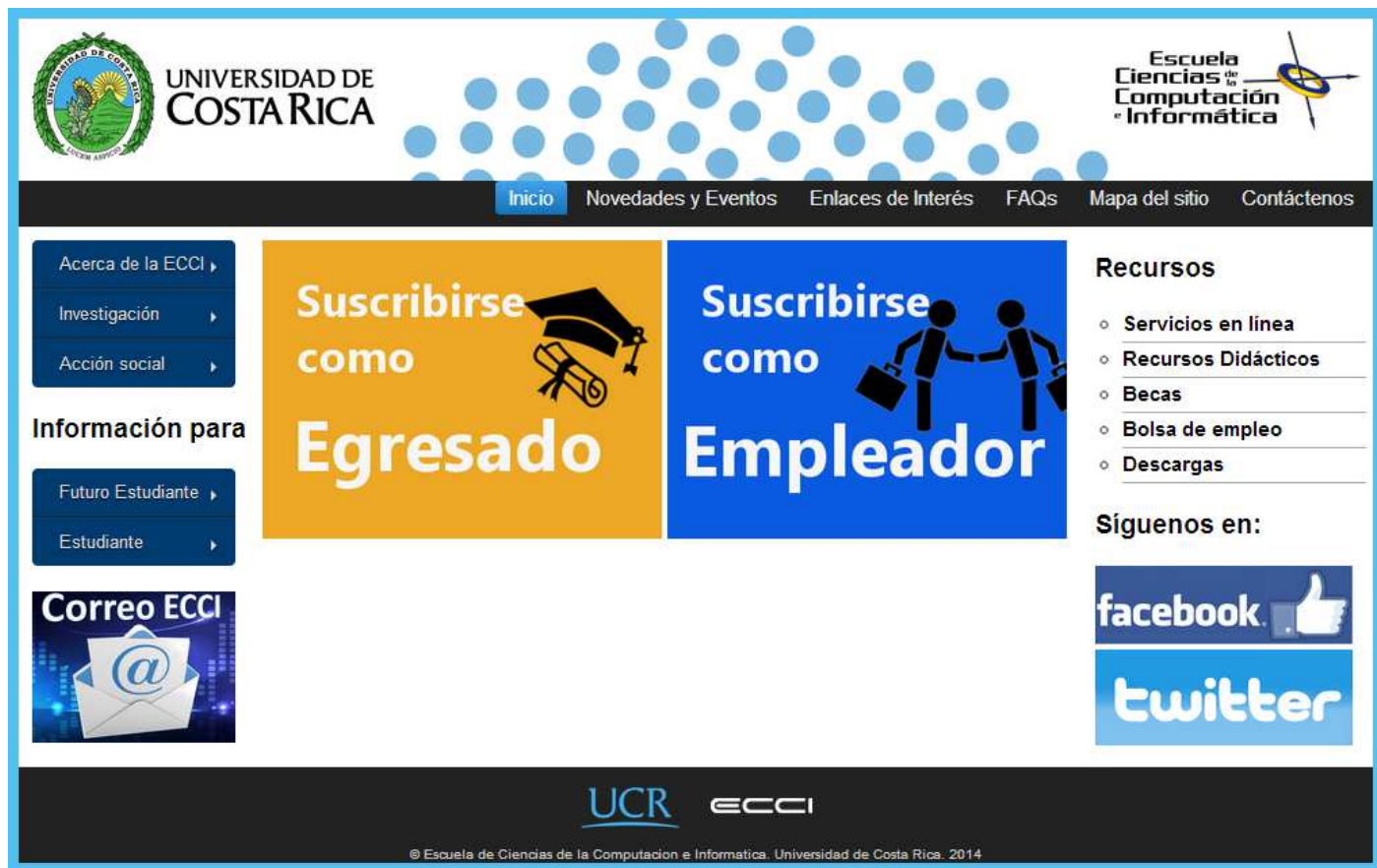


Figura 27. Demo de página de ingreso al sistema de suscripción de noticias para la ECCI.

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014.



Figura 28. Demo de página de registro al sistema de suscripción de noticias para egresados.


Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014.



Figura 29. Demo de página de registro al sistema de suscripción de noticias para empleadores.

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014.

Bolsa de Empleo



Informa de las siguientes oportunidades laborales:

Universidad Nacional busca

Técnico especializado en Desarrollo tecnológico

Requisitos: Diplomado universitario o parauniversitario, o certificación de 90 créditos o más en una carrera atinente a la Computación.
[Ver más información en www.ecci.ucr.ac.cr/empleo](http://www.ecci.ucr.ac.cr/empleo)

Grupo Amper busca

Ingeniero de Preventa Junior

Requisitos: Profesional en Informática o carrera afin, estar certificado como CCNA y contar conocimientos en redes Cisco.
Enviar CV a tobias.santoyo@grupoamper.com

Hewlett-Packard Costa Rica busca

Profesionales en Computación/ Sistemas para diversas plazas
Ver detalles de las plazas en www.ecci.ucr.ac.cr/empleo

Instituto de Investigaciones Jurídicas ofrece

Designación de Horas estudiante
Período de entrega de solicitud: Del 17 de junio al 24 de junio de 2014.
Más información, favor llamar al 2511-1555 o 2511-1556

Conozca estas y muchas otras ofertas laborales, visitando nuestra Bolsa de Empleo en: www.ecci.ucr.ac.cr/empleo

Visite nuestra web: www.ecci.ucr.ac.cr


Encuéntrenos en:  **facebook** Síguenos en:  **Twitter**

Figura 30. Propuesta de publicación para redes sociales de la campaña Enlace ECCI
Fuente: Elaboración propia, con base en la creación un plan de comunicación para la ECCI, 2014

6.9.4 Campaña *Mi voz en la ECCI*

A continuación se presenta una propuesta gráfica de publicaciones para la campaña de *Mi voz en la ECCI*, correspondiente al objetivo estratégico N.º 5 del presente plan.

Mi voz en la ECCI

En la sesión del pasado miércoles 16 de julio, la Asamblea de Escuela inició la discusión sobre la Reforma Integral Curricular, con la que se pretende actualizar los planes de estudios vigentes. Durante dicha sesión se exploró la posibilidad de crear énfasis para la carrera de bachillerato de nuestra escuela, entre los posibles énfasis se mencionaron:

- **Ingeniería de Software**
- **Ciencias de la Computación**
- **Redes de comunicación**

¿Y para usted cuáles son los énfasis en computación e informática que más está necesitando el mercado nacional?

Déjenos su comentario o escribanos al correo mivozenlaecci@ecci.ucr.ac.cr y ayúdenos con su voto a conocer cuáles son los énfasis que más necesita nuestra sociedad.

Visite nuestra web: www.ecci.ucr.ac.cr Encuéntrenos en:  facebook Siganos en:  Twitter

Figura 31. Propuesta gráfica 1 de publicaciones para campaña *Mi voz en la ECCI*.

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014.

Mi voz en la ECCI

Durante el pasado mes de agosto, nuestra escuela realizó un sondeo para conocer cuáles de los énfasis de carrera que se están valorando abrir tendrían más demanda en el mercado laboral. De la encuesta, en la que participaron más de 400 miembros de la comunidad ECCI, estos fueron los resultados:

Énfasis de la carrera de computación con más demanda en el mercado



Énfasis	Porcentaje
Ingeniería de Software	33%
Ciencias de la Computación	22%
Apps y video juegos	19%
Redes de Computación	15%
Inteligencia Artificial	11%

¿Qué opina de estos resultados? Déjenos su comentario o escribanos al correo mivozenlaecci@ecci.ucr.ac.cr

Visite nuestra web: www.ecci.ucr.ac.cr Encuéntrenos en:  facebook Siganos en:  Twitter

Figura 32. Propuesta gráfica 2 de publicaciones para campaña *Mi voz en la ECCI*.

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014

6.9.5 Campaña *ECCL a tu alcance*

A continuación se presentan algunas propuestas gráficas de los *entregables* contemplados en la campaña *La ECCL a tu alcance*, correspondiente al objetivo estratégico N.º 6 del presente plan.

a) *Firmas con enlaces*

<p>Dr. Carlos Vargas Castillo, director Escuela de Ciencias de la Computación e Informática Universidad de Costa Rica Tel. 2511-8000 www.ecci.ucr.ac.cr Siga a la ECCL en  </p>
<p>Dra. Gabriela Barrantes Sliesarieva, coordinadora Comisión de Autoevaluación y Acreditación Escuela de Ciencias de la Computación e Informática Universidad de Costa Rica Tel. 2511-8000 www.ecci.ucr.ac.cr Siga a la ECCL en  </p>

Figura 33. Propuesta gráfica de firmas con enlace para la campaña *La ECCL a tu alcance*.

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCL, 2014.

b) Fondo de pantalla



Figura 34. Propuesta gráfica de fondo de pantalla para la campaña *La ECCI a tu alcance*.

Fuente: Elaboración propia, con base en la creación de un plan de comunicación para la ECCI, 2014.

CAPÍTULO 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Introducción

En este apartado se presenta un análisis general del proceso de elaboración del presente proyecto final de graduación, en el cual se ahonda en relación con los alcances, limitaciones, aciertos y aspectos susceptibles de mejoramiento del estudio realizado, finalizando con una valoración del proceso a partir de los objetivos planteados para el estudio.

Asimismo, se brindan recomendaciones orientadas a atender una serie de debilidades y carencias que se identificaron a partir del trabajo efectuado, pero que sobrepasan los alcances y objetivos del presente estudio o que requieren de la aplicación de conocimientos, recursos o herramientas propias de otras áreas del saber, la computación y los recursos humanos, entre ellas.

7.2. Conclusiones

A lo largo de sus más de 30 años de historia, la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) se ha caracterizado por concentrar la mayor parte de sus esfuerzos en cumplir con excelencia su labor docente. No obstante, este excesivo interés en cumplir a cabalidad con la actividad principal de la unidad académica derivó en que se relegaran diversos procesos paralelos y complementarios, pero fundamentales, como son la investigación, la acción social y la orientación hacia un funcionamiento administrativo más integral, donde se comprenda y se visualice la ECCI como organización.

Es hasta el 2010, año en que se inicia el proceso de autoevaluación para la acreditación de su carrera de bachillerato, cuando la ECCI empieza a tomar conciencia de sí misma como organización, pues hasta ese momento el desarrollo de buena parte de aquellos procesos e iniciativas que no estuvieran contemplados en la normativa de la Universidad, dependían de la voluntad personal de algunos docentes, funcionarios o estudiantes comprometidos con la Escuela. La exposición al proceso de análisis y autocrítica que implicó la autoevaluación, así como los compromisos adquiridos para la acreditación, constituyeron el impulso inicial para que la Escuela comprendiera que tenía que dar el salto que la llevara de la realización de iniciativas por voluntad al logro de objetivos planificados.

Es a raíz de este renovado interés en la planificación, y considerando las necesidades evidenciadas durante el proceso de autoevaluación, como surge la motivación de llevar a cabo el presente proyecto final de graduación, el cual tuvo como fin último diseñar un plan de comunicación que representa el primer instrumento de esta naturaleza creado,

específicamente, para que la ECCI cumpla con buena parte de los compromisos adquiridos en el marco de la acreditación y para alcanzar sus metas como organización.

Sin embargo, la creación del plan de comunicación no fue el único aporte que se origina a partir del presente estudio, pues en el proceso también se elaboró un perfil organizacional que posibilitó profundizar en el conocimiento acerca de la ECCI como organización. El perfil generado, *per se*, es un *entregable* adicional del presente proyecto final de graduación dado que antes de este la unidad académica no contaba con ninguno.

Otro aspecto que se considera un acierto de este proyecto es que el plan de comunicación propuesto se diseñó tomando como punto de partida los resultados obtenidos a partir del diagnóstico de comunicación ejecutado, lo que facultó conocer el estado real de la actividad de comunicación de la Escuela e identificar las necesidades que, en esta materia, percibieron las cinco poblaciones primarias de la ECCI. La decisión de llevar a cabo un diagnóstico como base para el diseño del plan es un acierto si se considera que, en muchas organizaciones, los planes de comunicación se diseñan sin que se haya realizado ninguna clase de estudio o esfuerzo que facilite tener una noción de la situación comunicacional de la organización, ni de las necesidades que deban atenderse con el plan.

Metodológicamente, se considera que la combinación de métodos de recolección de información como la revisión y análisis documental, la aplicación de cuestionarios y la realización de entrevistas contribuyó no solo a corroborar muchos resultados e informaciones, sino también a alcanzar una comprensión más holística e integral de la ECCI y de su actividad de comunicación. En este sentido, la revisión y análisis de los documentos generados en el marco de la autoevaluación significó un punto de partida ideal para comprender el panorama general de la realidad de la Escuela, mientras que la aplicación de cuestionarios y la realización de las entrevistas posibilitó profundizar en algunos resultados obtenidos a partir de la autoevaluación y, especialmente, acercarse a la visión, requerimientos y las expectativas que las cinco poblaciones tienen respecto a la gestión de la comunicación que debería desarrollar la unidad académica.

No obstante, el desarrollo de la presente investigación también afrontó retos significativos como lo fue que la Escuela careciera de un plan estratégico, pues para el periodo de tiempo en el que se desarrolló el estudio, la ECCI se encontraba en una etapa temprana del proceso de formulación de su plan estratégico, proceso que, dicho sea de paso, la unidad académica aún no ha finalizado. Esta situación constituyó un desafío indiscutible para el desarrollo de

este estudio, pero también representó una invaluable oportunidad de hacer propuestas que podrían facilitar la formulación de varios de los aspectos que están pendientes dentro del plan estratégico.

Si bien es cierto que el inicio de la formulación del plan estratégico es un paso hacia adelante en el proceso de visualizar a la ECCI como una organización, la ausencia de políticas y procedimientos formales que ordenen la actividad de comunicación y divulgación sigue siendo una de las debilidades más significativas identificadas a partir del presente estudio. En este aspecto y en términos generales, las acciones y soluciones ejecutadas por la Escuela han sido esfuerzos muy desarticulados, orientados a divulgar la información requerida para cumplir la función educativa o a solventar necesidades puntuales que surgen en la cotidianidad del funcionamiento de la Escuela, aunque se encuentran lejos de ser la gestión integral y ordenada requerida para el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Esta desarticulación también es evidente en la forma en que la ECCI se relaciona con algunos de sus públicos, más específicamente, con su población graduada y el sector empleador. Al respecto, y en términos francos, la Escuela no conoce a ciencia cierta las características de estas poblaciones y no cuenta con mecanismos para obtener la información que requiere para establecer un vínculo más permanente y estable, que la faculte para crear verdaderas relaciones con estos conglomerados. Los grandes vacíos de información que la ECCI tiene en relación con estas poblaciones constituyeron uno de los factores que más limitaron el desarrollo de este proyecto, pues la ausencia de información y de mecanismos de vinculación dificultó en mucho la aplicación de los instrumentos diseñados para efectos del estudio.

Otro notable desafío que experimentó el estudio fueron las restricciones normativas establecidas en la *Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales* (Ley N.º 8968) y en el *Reglamento Ético Científico de la Universidad de Costa Rica para las investigaciones en las que participan seres humanos* o, mejor dicho, las interpretaciones que de estas se hagan. En este sentido, no se debe perder de vista que la razón de ser de normativas de esta naturaleza es proteger la confidencialidad de la información personal, así como establecer la obligatoriedad de contar con un consentimiento informado debidamente firmado de las personas que participen en investigaciones, para garantizar el uso responsable de los datos. Empero, la autora considera que la existencia de esta normativa no debería representar un lastre ni un impedimento para la actividad de

investigación, especialmente teniendo en cuenta que las nuevas tecnologías ofrecen muchísimas posibilidades para que los participantes de un estudio puedan brindar su consentimiento informado, sin que este tenga que darse en un documento impreso y físicamente firmado, en el sentido estricto de la palabra.

Precisamente, al analizar el impacto que para este estudio tuvo la obligatoriedad de contar con un consentimiento firmado y la restricción de acceso a las bases de datos de la Escuela, se considera que la aplicación de cuestionarios o encuestas sería uno de los aspectos que podrían mejorarse para una futura investigación. Al respecto, la mejora que debería buscarse es lograr porcentajes de participación mayores durante la fase de aplicación de los instrumentos de recolección de información, y precisamente por ello, se estima que la vía más apropiada para lograrlo sería que la ECCI incorpore la evaluación y diagnóstico de su actividad de comunicación como una actividad propia de su funcionamiento, y como un esfuerzo interno y permanente de la organización.

Aunque no fue una limitante, la particularidad de que la investigadora responsable de este estudio tuviera que cambiar su domicilio fuera de Costa Rica en el periodo de tiempo en el que se desarrolló esta investigación, sí representó un reto que se superó gracias a las posibilidades que brindan las tecnologías de información y comunicación (TIC), pues esto permitió que la aplicación de los instrumentos de recolección de información se realizara por medio de Internet. No obstante, debe admitirse que la aplicación de los instrumentos de manera presencial y personal intensifica las posibilidades de retroalimentación, resolución oportuna de las dudas y amplía el abanico de posibilidades metodológicas que se pueden utilizar.

El aprovechamiento de las TIC es uno de los aspectos que, en términos generales, tuvo un valor particular y decisivo en el desarrollo del presente proyecto, pues además de la aplicación que se les dio a estos recursos en el ámbito metodológico, el uso de las TIC fue uno de los ejes en los que se sustentaron la mayoría de las acciones contempladas en el plan de comunicación propuesto. En este sentido, las TIC permitieron proponer soluciones de comunicación que ofrecen la participación, el amplio alcance, la interactividad, y la capacidad de integración que la ECCI está necesitando, sacando provecho al mismo tiempo de la predisposición positiva que poseen las poblaciones de la ECCI hacia los temas tecnológicos. El resultado final de incorporar las TIC a la gestión de la comunicación es un plan que, si bien es cierto está orientado a fortalecer la actividad de comunicación de la ECCI, también es una herramienta de administración que contribuye a que la ECCI se

visualice como organización, y avance en la planificación estratégica para el cumplimiento de sus objetivos y de los compromisos adquiridos en el marco de la acreditación.

En síntesis, si se valora el presente estudio a la luz de sus objetivos iniciales es posible afirmar que estos, no sólo se cumplieron adecuadamente, sino que la información obtenida así como los entregables generados en el marco del proceso de elaboración de este proyecto final de graduación representan un insumo para impulsar la cultura de planificación como vía efectiva para el logro de objetivos y metas dentro de la Escuela.

En este sentido, y más específicamente considerando el primer objetivo específico del proyecto, es posible afirmar que el perfil organizacional elaborado cumplió a cabalidad su propósito de describir a la ECCI, con lo cual fue posible conocer las características particulares de la organización para la cual se planteó diseñar un plan de comunicación. Pero más allá de ello, dicho perfil es un insumo que se espera sea útil en los procesos de mejoramiento de la gestión de la unidad académica y, muy especialmente, en el proceso de formulación del plan estratégico en el que se encuentra inmersa la Escuela.

En relación al segundo objetivo específico, el diagnóstico de comunicación elaborado en gran medida se sustentó en las percepciones y expectativas, que respecto a la gestión de la comunicación, manifestaron los sujetos consultados provenientes de las cinco poblaciones o públicos primarios asociados a la ECCI. Esto permitió que el plan de comunicación diseñado a partir de este diagnóstico contemple acciones que realmente pueden contribuir a solventar las necesidades percibidas por los participantes de estas poblaciones, sin alejarse del propósito de lograr de los objetivos organizacionales.

Ahora bien, con respecto a los dos últimos objetivos específicos del proyecto, si bien es cierto que el plan de comunicación propuesto contempla acciones orientadas a atender las cuatro grandes áreas de necesidad identificadas en el estudio, se debe reconocer que la acción orientada a propiciar que la Escuela tenga un vínculo más estable con la población graduada y el sector empleador es solo un impulso inicial que debe ser complementado con una actitud más proactiva por parte de la ECCI que la lleve a implementar mecanismos de obtención y actualización de información más permanentes.

Finalmente, y desde una visión más general, el proceso de autoevaluación para la acreditación representó una oportunidad para que la ECCI tome conciencia de su realidad como organización. En este sentido el presente proyecto resulta de especial utilidad para la

Escuela pues, además de fortalecer la comunicación, constituye un insumo y un punto de partida para la promoción e interiorización de una cultura de planificación que contribuya a que la ECCI dé el salto entre la realización de iniciativas por voluntad al logro de objetivos organizacionales.

7.3. Recomendaciones

Seguidamente, se presentan una serie de recomendaciones con las que se busca dar solución y respuesta a ciertas necesidades identificadas a partir del estudio realizado, las cuales sobrepasan los alcances del presente proyecto y, a la vez constituyen valiosas oportunidades de desarrollar investigaciones futuras.

- ❖ Priorizar el proceso de formulación del plan estratégico como mecanismo para lograr un modelo de administración coordinado, planificado y holístico para la Escuela, que propicie el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el marco de la acreditación, así como el crecimiento sostenible de la ECCI como organización.
- ❖ Elaborar una auditoría completa de imagen e identidad gráfica de la ECCI, comprendiendo que los alcances de la investigación realizada dentro del presente estudio para describir el estado de la imagen de la ECCI como organización fueron de carácter meramente exploratorio, y que en esta materia podrían obtenerse resultados más detallados que propicien el análisis y el diseño de estrategias dirigidas, específicamente, al fortalecimiento de la identidad gráfica de la ECCI.
- ❖ Realizar un estudio del mercado laboral para profesionales en computación e informática que facilite la creación de un perfil del sector empleador asociado con la ECCI, orientado a identificar mecanismos atractivos y eficientes de vinculación e intercambio de información entre el sector y la unidad académica.
- ❖ Crear una base de datos de la población graduada que contenga la información de contacto requerida para fortalecer el vínculo entre la ECCI y esta población, así como establecer mecanismos y procedimientos formales de actualización y verificación periódica de la información incluida en la base de datos y en el sistema de suscripción propuesto dentro del presente estudio.

- ❖ Realizar un estudio que analice los puestos, funciones y procesos que desarrollan los miembros del personal administrativo, que sirva como base para establecer una división de funciones más clara y eficiente.
- ❖ Establecer procedimientos formales de clasificación, divulgación y almacenamiento (o archivo) de la información.
- ❖ Desarrollar un estudio completo de clima organizacional, que permita profundizar en los motivos de la disconformidad existente entre el personal administrativo, la cual se evidenció durante el proceso de autoevaluación y se reiteró en los resultados obtenidos en el presente estudio.

REFERENCIAS

- Alba, E., Fernández, A., Machado, C. & Tenorio, S. (2010). *Estudio encuesta. Métodos de investigación*. Recuperado de http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_1_Trabajo.pdf
- Andrade, A. G. (2007). *La función estratégica de la comunicación en el desarrollo del turismo enológico*. (Tesina para optar por el grado de licenciatura en Comunicación Social, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina). Recuperado de <http://www.fcp.uncu.edu.ar/upload/lafuncionestrategica.pdf>.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. (5.ª ed). Caracas: Episteme.
- Asamblea Legislativa. (2011). *Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales*. (Ley N.º 8968). Recuperado de <https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leydeprotecciondelapersona.pdf>
- Barrantes, R. (2007). *Investigación, un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.
- Bozzetti, S. (s.f.) *Comunicación estratégica*. Consultado el 8 de octubre del 2013 desde <http://www.rppnet.com.ar/comunicacionestrategica.htm>
- Brenes, E. & Coto, K. (2013). *Plan de comunicación e información digital para el apoyo en la administración de operaciones financieras pasivas, dirigido a jóvenes profesionales*. (Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de magíster en Administración de Medios de Comunicación, Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica). Recuperado de: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/767/1/Plan%20de%20comunicacion%20e%20informacion%20digital%20para%20el%20apoyo.pdf>
- Cabero, J., Román, P. & Llorente, M. (2004). "Las herramientas de comunicación en el 'Aprendizaje Mezclado'". *Pixel-Bit. Revista de medios y educación*, 23, 27-41. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/368/36802303.pdf>
- Calderón, M.E. (2010). *Fundación, retos y primeros logros de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática*. I Simposio de Historia de la Informática de América Latina y el Caribe (SHIALC, 2010), en octubre de 2010, Universidad Nacional de Asunción, Asunción, Paraguay.
- Campos, C.L. (2013). *Modelo de asociación entre factores de satisfacción y desempeño laboral en docentes universitarios*. (Tesis para optar por el grado de doctorado en educación, Universidad de Morelos, Nuevo León, México). Recuperado de

<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/146/1/Tesis%20Clara%20Campos.pdf>

- Canel, M. J. (2007). *Comunicación de las instituciones públicas*. Madrid: Tecnos.
- Chacón, L.C. (enero, 2011). *Propuesta de mejora para el sitio web de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica*. Informe Técnico. Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, Universidad de Costa Rica.
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Comisión de Acreditación y Autoevaluación (CAA). *Compromiso de Mejoramiento de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, 2012*. San José: Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica.
- Comisión de Acreditación y Autoevaluación (CAA). *Informe de Autoevaluación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, 2012*. San José: Escuela de Ciencias de la Computación e Informática de la Universidad de Costa Rica
- Consejo Universitario. (1974). *Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica*. Recuperado de: http://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/estatuto_organico.pdf
- Consejo Universitario. (1977). *Reglamento de la Facultad de Ingeniería*. Recuperado de: http://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/facultad_ingenieria.pdf
- Consejo Universitario. (1977b). *Reglamento de horas asistente y horas estudiante*. Recuperado de: http://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/horas_asistente_y_estudiante.pdf
- Consejo Universitario. (2008). *Políticas de la Universidad de Costa Rica para los años 2010 – 2014*. Recuperado de http://www.cu.ucr.ac.cr/normativ/politicas_institucionales_2010-2014.pdf
- Costa, C. (2009): “Del *press agent* a la comunicación estratégica. Cómo hacer que la comunicación sirva a la estrategia de gestión”. *Razón y Palabra*, N.º 70. Recuperado de: http://www.razonypalabra.org.mx/Costa_revisado.pdf .
- Costa, J. (1999). *La comunicación en acción*. Barcelona: Paidós.
- CU (2013). *Consejo Universitario de la Universidad de Costa Rica*. Consultado el 15 de junio de 2013 desde <http://www.cu.ucr.ac.cr>
- Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, Universidad de Costa Rica (julio, 2011). *Acta de Asamblea de Escuela* (N.º 030-2011). San José, Costa Rica: Autor.
- Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, Universidad de Costa Rica (julio, 2012). *Acta de Asamblea de Escuela* (N.º 051-2012). San José, Costa Rica: Autor.
- Finkel, L. Parra, P & Baer, A. (2008). “La entrevista abierta en investigación social: trayectorias profesionales de ex deportistas de élite”. En: Gordo López, A.J. & Serrano

- Pascual, A. (eds.), *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. Madrid: Pearson, pp. 127-154.
- Fisher, D. (1984) *El derecho a comunicar, hoy*. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco).
- García, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Consultado el 16 de diciembre de 2013 desde http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/seminario_de_tesis/Unidad_4_anterior/Lect_El_Cuestionario.pdf
- Garrido, F.J. (2008). Comunicación de la Estrategia. *Effective Management*, Año XIII (289), 1-8. Recuperado de http://franciscojavierrgarrido.com/descargas/E_Management.pdf
- Gellego, D.J. & Ongallo, C. (2004). *Conocimiento y gestión*. Madrid: Pearson.
- Gómez, M. (2004). Elementos de estadística descriptiva. San José: EUNED.
- Hernández Rodríguez, A. J. (2002). "Planificar la comunicación". *Revista Latina de Comunicación Social*, 48. Recuperado de: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/2002/latina48marzo/4812ajhernandez.htm>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación* (5.ª ed.). México: McGraw-Hill.
- JAFAP (2013). *Junta de Ahorro y Préstamo de la Universidad de Costa Rica*. Consultado el 24 de octubre de 2013 desde <http://www.jafapucr.com>
- Latorre, A., Del Rincón, D. & Arnal, J. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: Hurtado Ediciones.
- Martínez Solana, Y. (2004). *La comunicación institucional: análisis de sus problemas y soluciones*. Madrid: Fragua.
- Mefalopulos, P. & Kamlongera, C. (2008). *Manual diseño participativo para una estrategia de comunicación*. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO). Recuperado de <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/011/y5794s/y5794s.pdf>
- Núñez, Y. M. & Rodríguez, C. (2013). *Diferencias y relaciones entre los intangibles: identidad, imagen y reputación organizacional*. Eleventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2013), 14-16 de agosto de 2013. Cancún, México. Recuperado de <http://www.laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP085.pdf>
- Oficina de Recursos Humanos. (s.f.). *Manual Descriptivo de Clases de Puestos*. San José: Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <http://orh.ucr.ac.cr/manual-puestos>

- Ortiz González, J. (2010). El rol del comunicador en la era digital. *Cuaderno del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*, 33, pp. 73-85. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/ccedce/n33/n33a07.pdf>
- Pérez-Rolo, M. (2012). Fundamentos teóricos metodológicos para realizar una campaña de relaciones públicas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. N.º 164. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012/>
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Santiesteban, M. (2011). *Marketing, relaciones públicas, gerencia y NTIC a las puertas del siglo XXI*. La Habana: Editorial Académica Española.
- SINDEU. (1997). *Estatuto del Sindicato de Empleados de la Universidad de Costa Rica*. Recuperado de: <http://www.sindeu.ucr.ac.cr/contenidos/biblioteca/Estatuto%20SINDEU.htm>
- SINDEU (2013). *Sindicato de Empleados y Empleadas de la Universidad de Costa Rica*. Consultado el 21 de octubre de 2013 desde <http://www.sindeu.ucr.ac.cr/contenidos/Info.htm>
- Valle, M. (2003). “La comunicación organizacional de cara al siglo XXI”. *Razón y Palabra*. N.º 32. Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n32/mvalle.html>
- Vargas Zúñiga, F. (2003). *La gestión de la calidad en la formación profesional: el uso de estándares y sus diferentes aplicaciones*. (Papeles de la Oficina Técnica, 12) Montevideo: Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional. Recuperado de <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/calidad.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. Guía temática para revisión documental

PERFIL ORGANIZACIONAL

a- Datos generales de la organización:

- Nombre
- Actividad principal
- Ámbito de acción
- Tamaño
- Antecedentes
- Misión
- Visión
- Objetivo general de la organización:
- Objetivos específicos
- Metas de la organización
- Plan de desarrollo estratégico
- Planes de trabajo

b- Estructura y normativa

- Organigrama
- Perfiles de funciones: Aquí se incluye un perfil general de las funciones de toda la organización y luego se mencionan y describen las funciones de las diferentes áreas o departamentos que tiene la organización.

- Sistema organizacional:
 - Análisis de procesos internos
 - Situación del aporte económico
 - Estilo administrativo
 - Reglamentos y normas internas
 - Organizaciones internas laborales

DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN

a- Discurso organizacional

- **Aspectos visuales:**
 - ❖ Descripción de las instalaciones físicas de la organización.
 - ❖ Existencia de logotipo y demás signos visuales de la organización. Descripción de los logotipos y signos visuales. Identidad visual ¿manual de identidad gráfica?
 - ❖ Vestimenta (o política general sobre el tipo de vestimenta que pueden utilizar los empleados).
 - ❖ Descripción del material impreso y audiovisual con el que cuenta la organización para darse a conocer entre el público.

b- Segmentación de Públicos:

- ❖ Personal docente
- ❖ Personal administrativo (incluye al personal técnico)
- ❖ Población graduada
- ❖ Sector empleador
- ❖ Estudiantes

- ❖ Esfuerzos de la organización con cada uno

- ❖ Relación de la organización con diversos sectores

c- Políticas de comunicación

d- Estrategias existentes en comunicación

e- Determinación de la imagen

f- Opinión pública acerca de la ECCI

g- Cultura organizacional

h- Entorno organizacional

i- Redes internas de comunicación

- ❖ Características de la red interna de comunicación, así como de medios de comunicación internos para los empleados.
- ❖ Mecanismos, procedimientos y políticas existentes respecto a la comunicación formal dentro de la organización.
- ❖ Existencia, características o ausencia de la comunicación informal (rumores y chismes)
- ❖ Existencia de intranets o redes o plataformas internas para compartir información.

j- Medios y herramientas de comunicación de la ECCI

k- Necesidades de comunicación

l- Análisis FODA de la actividad de comunicación de la ECCI

ANEXO 2. Cuestionarios aplicados

Anexo 2.1 Cuestionario aplicado a personal docente

Consentimiento informado

Estimado/estimada participante

Como parte del proceso de recolección de información para la elaboración del proyecto de graduación “Creación de un plan de gestión orientado al fortalecimiento de la comunicación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) de la Universidad de Costa Rica” de la Maestría en Administración de Medios de Comunicación con énfasis en Tecnologías de la Información y de la Comunicación de la UNED, muy respetuosamente se le solicita dedicar 20 minutos de su tiempo para responder a la presente encuesta.

Los datos obtenidos a partir de este instrumento se utilizarán como insumo en la elaboración de un diagnóstico de comunicación y del diseño de un plan de gestión que fortalezca la actividad de comunicación desarrollada por la ECCI. Sus respuestas serán tratadas de forma **confidencial**, **anónima** y solo para **finés académicos**.

Desde ya se le agradece su participación y la sinceridad de sus respuestas.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

Sexo:

() Femenino () Masculino

Seleccione el rango de edad en el que usted se encuentra:

- Menos de 25 años
- De 25 a 35 años
- De 36 a 45 años.
- De 46 a 55 años (Más de 55 años

Indique el máximo grado educativo que usted posee:

- Bachillerato
- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado
- Otro. Especifique_____

Indique la cantidad de años que tiene de trabajar para la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI)

- Menos de 1 año
- De 1 a menos de 3 años
- De 3 a menos de 7 años
- De 7 a menos de 10 años
- 10 años o más
- No responde

¿Cuál es la categoría de su nombramiento docente en la ECCI?

- Docente interino
- Docente en propiedad
- Docente con jornada mixta (propiedad e interino)
- Nombramiento ad honórem
- Docente invitado
- Otro. Especifique_____

II. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL Y DE COMUNICACIÓN DE LA ECCI

A. Comunicación interna, clima y cultura organizacional de la ECCI

Cultura organizacional

1. Por favor, valore del 1 al 5 las siguientes afirmaciones, **donde 1 representa “Totalmente en desacuerdo”** y **5 “Totalmente de acuerdo”**. Elija la opción que mejor refleje su opinión.

	1	2	3	4	5
Conozco la misión, visión, objetivos y valores de la ECCI.					
Creo que las actividades que realizo se apegan a las políticas definidas por la ECCI.					
La comunicación con la Dirección es de buena calidad					
Tengo claro lo que se espera de mí como docente en el contexto de la ECCI.					
Conozco los procedimientos vinculados con las labores de mi puesto o tengo claro dónde puedo encontrar la información sobre los procedimientos que debo realizar.					
Los recursos y herramientas que me brinda la ECCI para realizar labor docente se adaptan a las necesidades de mi trabajo.					
Creo que el esfuerzo que pongo en mi trabajo está acorde con las retribuciones que de él recibo.					

Clima organizacional

2. Por favor, valore del 1 al 5 las siguientes afirmaciones, **donde 1 representa “Totalmente en desacuerdo”** y **5 “Totalmente de acuerdo”**. Elija la opción que mejor refleje su opinión.

	1	2	3	4	5
Me siento miembro de la ECCI y estoy comprometido(a) con los objetivos de esta.					
Estoy satisfecho con el nombramiento que actualmente poseo.					
En general, el trato interpersonal en la ECCI es respetuoso.					
El ambiente de trabajo es armonioso y agradable.					
Considero que mis estudiantes están satisfechos con la forma en que desempeño mi labor docente.					

El cumplimiento de mis funciones me produce satisfacción.					
---	--	--	--	--	--

Comunicación Interna

3. Por favor, valore del 1 al 5 las siguientes afirmaciones, **donde 1 representa “Totalmente en desacuerdo”** y **5 “Totalmente de acuerdo”**. Marque con una X la opción que mejor refleje su opinión.

	1	2	3	4	5
Recibo la información necesaria para desempeñar correctamente mis funciones.					
La ECCI cuenta con medios y canales debidamente establecidos y adecuados para brindarme la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente.					
Considero que estoy bien informado sobre las actividades y logros de la ECCI.					
En general, las reuniones del personal docente son de utilidad para coordinar el trabajo					
Existen espacios para expresar mis opiniones sobre aspectos académicos y administrativos.					
La ECCI toma en cuenta las opiniones del personal docente para el proceso de toma de decisiones.					
Los comentarios que escucho entre los compañeros de trabajo acerca de la ECCI, como lugar de trabajo, son generalmente positivos.					
Los rumores o comentarios de carácter “no laboral” son frecuentes en la ECCI.					

B. Actividades y medios de comunicación de la ECCI

1. Antes de la presente encuesta, ¿conocía de la existencia de las herramientas de comunicación que se mencionan a continuación?

	SÍ	NO
a. Portal web www.ecci.ucr.ac.cr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Página de Facebook ECCI (Oficial)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. El perfil en Twitter ECCIUCR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Pizarras informativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Correos electrónicos masivos enviados por la ECCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Ventanilla de atención al público en la Secretaría de la ECCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Cartas /Circulares de la ECCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. De la lista desplegable que se presenta a continuación, seleccione la herramienta de comunicación de la ECCI que usted PREFIERE y usa con MÁS frecuencia

- a. Portal web www.ecci.ucr.ac.cr ()
- b. Cartas /Circulares de la ECCI ()
- c. Perfil en Twitter ECCIUCR ()
- d. Ventanilla de atención al público en la Secretaría de la ECCI ()
- e. Página de Facebook ECCI (Oficial) ()
- f. Pizarras informativas ()
- g. Correos electrónicos masivos enviados por la ECCI ()

3. Seleccione los atributos que mejor reflejen su opinión. Usted considera que las herramientas de comunicación de la ECCI son:

	INTERESANTES	ÚTILES	ACCESIBLES	CLARAS	OPORTUNAS	ATRACTIVAS
1. Portal web www.ecci.ucr.ac.cr						
2. Cartas /Circulares enviadas por la ECCI						
3. Perfil en Twitter ECCIUCR						

4. Ventanilla de atención al público en Secretaría ECCI						
5. Página de Facebook ECCI (Oficial)						
6. Pizarras informativas ECCI						
7. Correos electrónicos masivos enviados por la ECCI						

4. ¿Qué temas considera conveniente que se incluyan en los contenidos divulgados a través de las herramientas de comunicación de la ECCI?

5. En términos generales, usted considera que las capacidades, actividades y esfuerzos que realiza la ECCI para divulgar información y mantenerle informado son:

- () Excelentes
- () Muy buenas
- () Regulares
- () Malas
- () Pésimas

6. Usted considera que la gestión de la comunicación y la divulgación que realiza la ECCI es un asunto:

- () Muy importante
- () Importante
- () Me es indiferente
- () De poca importancia
- () Sin importancia

8. ¿Qué sugerencias ofrecería usted para mejorar la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

III. ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DE LA ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN DE LA ECCI.

1. Por favor, mencione **dos (2) fortalezas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a. _____

b. _____

2. Por favor, mencione **dos (2) oportunidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a. _____

b. _____

3. Por favor, mencione **dos (2) debilidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a. _____

b. _____

4. Por favor, mencione **dos (2) amenazas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a. _____

b. _____

La encuesta ha concluido.

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2.2 Cuestionario aplicado al personal administrativo

Consentimiento informado

Estimado/estimada participante

Como parte del proceso de recolección de información para la elaboración del proyecto de graduación “Creación de un plan de gestión orientado al fortalecimiento de la comunicación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) de la Universidad de Costa Rica” de la Maestría en Administración de Medios de Comunicación con énfasis en Tecnologías de la Información y de la Comunicación de la UNED, muy respetuosamente se le solicita dedicar 20 minutos de su tiempo para responder a la presente encuesta.

Los datos obtenidos a partir de este instrumento se utilizarán como insumo en la elaboración de un diagnóstico de comunicación y del diseño de un plan de gestión que fortalezca la actividad de comunicación desarrollada por la ECCI. Sus respuestas serán tratadas de forma **confidencial**, **anónima** y solo para **finés académicos**.

Desde ya se le agradece su participación y la sinceridad de sus respuestas.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

Sexo:

Femenino Masculino

Seleccione el rango de edad en el que usted se encuentra:

- Menos de 25 años
- De 25 a 35 años
- De 36 a 45 años.
- De 46 a 55 años
- Más de 56 años

Indique el máximo grado educativo que usted posee:

- Educación General Básica (Noveno año aprobado)
- Educación Media (Bachillerato concluido)
- Pregado universitario (bachillerato o licenciatura concluido o no)
- Posgrado universitario (maestría y/o doctorado concluido o no)
- Otro. Especifique _____

Indique la cantidad de años que tiene de trabajar para la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI)

- Menos de 1 año
- De 1 a menos de 3 años
- De 3 a menos de 7 años
- De 7 a menos de 10 años
- 10 años o más
- No responde

II. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL Y DE COMUNICACIÓN DE LA ECCI

A. Comunicación interna, clima y cultura organizacional de la ECCI

Cultura organizacional

1. Por favor, valore del 1 al 5 las siguientes afirmaciones, **donde 1 representa “Totalmente en desacuerdo”** y **5 “Totalmente de acuerdo”**. Elija la opción que mejor refleje su opinión.

	1	2	3	4	5
Conozco la misión, visión, objetivos y valores de la ECCI.					
Creo que las actividades que realizo se apegan a las políticas definidas por la ECCI.					
La comunicación con mis superiores jerárquicos es de buena calidad.					
Tengo claro lo que mis superiores jerárquicos esperan de mí, en el cumplimiento de mis funciones.					
Conozco los procedimientos vinculados con las labores de mi puesto o tengo claro a dónde puedo encontrar la					

información sobre los procedimientos que debo realizar.					
Los recursos, equipos y herramientas que me brinda la ECCI para realizar mis funciones se adaptan a las necesidades de mi trabajo.					
Creo que el esfuerzo que pongo en mi trabajo está acorde con las retribuciones que de él recibo.					

Clima organizacional

2. Por favor, valore del 1 al 5 las siguientes afirmaciones, **donde 1 representa “Totalmente en desacuerdo”** y **5 “Totalmente de acuerdo”**. Elija la opción que mejor refleje su opinión.

	1	2	3	4	5
Me siento miembro de la ECCI y estoy comprometido (a) con los objetivos de ésta.					
Estoy satisfecho con el cargo que actualmente desempeño.					
En general, el trato interpersonal en la ECCI es respetuoso.					
El ambiente de trabajo es armonioso y agradable.					
Considero que mis compañeros están satisfechos con la forma en que desempeño mis funciones.					
El cumplimiento de mis funciones me produce satisfacción.					

Comunicación Interna

3. Por favor, valore del 1 al 5 las siguientes afirmaciones, **donde 1 representa “Totalmente en desacuerdo”** y **5 “Totalmente de acuerdo”**. Marque con una X la opción que mejor refleje su opinión.

	1	2	3	4	5
Recibo la información necesaria para desempeñar correctamente mis funciones.					
La ECCI cuenta con medios y canales debidamente establecidos y adecuados para brindarme la información necesaria para realizar mi trabajo correctamente.					
Considero que estoy bien informado sobre las actividades y logros de la ECCI.					

En general, las reuniones del personal son de utilidad para coordinar el trabajo					
Existen espacios para expresar mis opiniones sobre aspectos académicos y administrativos.					
La ECCI toma en cuenta las opiniones del personal administrativo para el proceso de toma de decisiones.					
Los comentarios que escucho entre los compañeros de trabajo acerca de la ECCI, como lugar de trabajo, son generalmente positivos.					
Los rumores o comentarios de carácter "no laboral" son frecuentes en la ECCI.					

B. Actividades y medios de comunicación de la ECCI

1. Antes de la presente encuesta, ¿conocía de la existencia de las herramientas de comunicación que se mencionan a continuación?

	SÍ	NO
a. Portal web www.ecci.ucr.ac.cr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Página de Facebook ECCI (Oficial)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. El perfil en Twitter ECCIUCR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Pizarras informativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Correos electrónicos masivos enviados por la ECCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Ventanilla de atención al público en la Secretaría de la ECCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Cartas /Circulares de la ECCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. De la lista desplegable que se presenta a continuación, seleccione la herramienta de comunicación de la ECCI que usted PREFIERE y usa con MÁS frecuencia

- a. Portal web www.ecci.ucr.ac.cr ()
- b. Cartas /Circulares de la ECCI ()
- c. Perfil en Twitter ECCIUCR ()
- d. Ventanilla de atención al público en la Secretaría de la ECCI ()

- e. Página de Facebook ECCI (Oficial) ()
- f. Pizarras informativas ()
- g. Correos electrónicos masivos enviados por la ECCI ()

3. Seleccione los atributos que mejor reflejen su opinión. Usted considera que las herramientas de comunicación de la ECCI son:

	INTERESANTES	ÚTILES	ACCESIBLES	CLARAS	OPORTUNAS	ATRACTIVAS
1. Portal web www.ecci.ucr.ac.cr						
2. Cartas /Circulares enviadas por la ECCI						
3. Perfil en Twitter ECCIUCR						
4. Ventanilla de atención al público en Secretaría ECCI						
5. Página de Facebook ECCI (Oficial)						
6. Pizarras informativas ECCI						
7. Correos electrónicos masivos enviados por la ECCI						

4. ¿Qué temas considera conveniente que se incluyan en los contenidos divulgados a través de las herramientas de comunicación de la ECCI?

5. En términos generales, usted considera que las capacidades, actividades y esfuerzos que realiza la ECCI para divulgar información y mantenerle informado son:

- () Excelentes
- () Muy buenas
- () Regulares
- () Malas
- () Pésimas

6. Usted considera que la gestión de la comunicación y la divulgación que realiza la ECCI es un asunto:

- () Muy importante
- () Importante
- () Me es indiferente
- () De poca importancia
- () Sin importancia

7. ¿Qué sugerencias ofrecería usted para mejorar la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

III. ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DE LA ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN DE LA ECCI.

1. Por favor, mencione **dos (2) fortalezas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

c. _____

d. _____

2. Por favor, mencione **dos (2) oportunidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

c. _____

d. _____

3. Por favor, mencione **dos (2) debilidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

c. _____

d. _____

4. Por favor, mencione **dos (2) amenazas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

c. _____

d. _____

La encuesta ha concluido.

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2.3 Cuestionario aplicado a población estudiantil

Consentimiento informado

Estimado/estimada participante

Como parte del proceso de recolección de información para la elaboración del proyecto de graduación “Creación de un plan de gestión orientado al fortalecimiento de la comunicación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) de la Universidad de Costa Rica” de la Maestría en Administración de Medios de Comunicación con énfasis en Tecnologías de la Información y de la Comunicación de la UNED, muy respetuosamente se le solicita dedicar 20 minutos de su tiempo para responder a la presente encuesta.

Los datos obtenidos a partir de este instrumento se utilizarán como insumo en la elaboración de un diagnóstico de comunicación y del diseño de un plan de gestión que fortalezca la actividad de comunicación desarrollada por la ECCI. Sus respuestas serán tratadas de forma **confidencial**, **anónima** y solo para **finés académicos**.

Desde ya se le agradece su participación y la sinceridad de sus respuestas.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

Sexo:

Femenino Masculino

Seleccione el rango de edad en el que usted se encuentra:

- Menos de 20 años.
- De 20 a 22 años.
- De 23 a 25 años.
- Más de 25 años

Indique cuánto tiempo tiene de estar en la carrera

- Menos de 1 año
- De 1 a 2 años
- De 3 a 4 años
- Más de 5 años

¿Trabaja usted actualmente?

Sí No

II. DIAGNÓSTICO COMUNICACIÓN DE LA ECCI

A. Nivel de conocimiento y vinculación con la ECCI

1. Por favor, valore del 1 al 5 las siguientes afirmaciones, **donde 1 representa “Totalmente en desacuerdo”** y **5 “Totalmente de acuerdo”**. Elija la opción que mejor refleje su opinión.

	1	2	3	4	5
Conozco la misión, visión, objetivos y valores de la ECCI.					
Conozco los trámites y procesos frecuentes que debo realizar como estudiante o tengo claro a dónde puedo encontrar la información vinculada a estos.					
Recibo la información necesaria para realizar mis trámites y procesos como estudiante.					
La ECCI cuenta con medios y canales debidamente establecidos y adecuados para brindarme la información que necesito.					
Considero que estoy bien informado sobre las actividades y logros de la ECCI.					
En general, la reputación y los comentarios que escucho acerca de la ECCI son generalmente positivos.					

B. Actividades y medios de comunicación de la ECCI

1. Antes de la presente encuesta, ¿conocía de la existencia de las herramientas de comunicación que se mencionan a continuación?

	SÍ	NO
a. Portal web www.ecci.ucr.ac.cr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Página de Facebook ECCI (Oficial)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. El perfil en Twitter ECCIUCR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Pizarras informativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Correos electrónicos masivos enviados por la ECCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Ventanilla de atención al público en la Secretaría de la ECCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Cartas /Circulares de la ECCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. De la lista desplegable que se presenta a continuación, seleccione la herramienta de comunicación de la ECCI que usted PREFERE y usa con MÁS frecuencia

- a. Portal web www.ecci.ucr.ac.cr ()
- b. Cartas /Circulares de la ECCI ()
- c. Perfil en Twitter ECCIUCR ()
- d. Ventanilla de atención al público en la Secretaría de la ECCI ()
- e. Página de Facebook ECCI (Oficial) ()
- f. Pizarras informativas ()
- g. Correos electrónicos masivos enviados por la ECCI ()

3. Seleccione los atributos que mejor reflejen su opinión. Usted considera que las herramientas de comunicación de la ECCI son:

	INTERESANTES	ÚTILES	ACCESIBLES	CLARAS	OPORTUNAS	ATRACTIVAS
1. Portal web www.ecci.ucr.ac.cr						
2. Cartas /Circulares enviadas por la ECCI						
3. Perfil en Twitter ECCIUCR						
4. Ventanilla de atención al público en Secretaría ECCI						
5. Página de Facebook ECCI (Oficial)						
6. Pizarras informativas ECCI						

7. Correos electrónicos masivos enviados por la ECCI						

4. ¿Qué temas considera conveniente que se incluyan en los contenidos divulgados a través de las herramientas de comunicación de la ECCI?

5. En términos generales, usted considera que las capacidades, actividades y esfuerzos que realiza la ECCI para divulgar información y mantenerlo informado son:

- Excelentes
- Muy buenas
- Regulares
- Malas
- Pésimas

6. Usted considera que la gestión de la comunicación y la divulgación que realiza la ECCI es un asunto:

- Muy importante
- Importante
- Me es indiferente
- De poca importancia
- Sin importancia

7. ¿Qué sugerencias ofrecería usted para mejorar la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

III. ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DE LA ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN DE LA ECCI.

1. Por favor, mencione **dos (2) fortalezas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

e. _____

f. _____

2. Por favor, mencione **dos (2) oportunidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

e. _____

f. _____

3. Por favor, mencione **dos (2) debilidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

e. _____

f. _____

4. Por favor, mencione **dos (2) amenazas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

e. _____

f. _____

La encuesta ha concluido.

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2.4 Cuestionario aplicado a la población graduada

Consentimiento informado

Estimado/estimada participante

Como parte del proceso de recolección de información para la elaboración del proyecto de graduación “Creación de un plan de gestión orientado al fortalecimiento de la comunicación de la Escuela de Ciencias de la Computación e Informática (ECCI) de la Universidad de Costa Rica” de la Maestría en Administración de Medios de Comunicación con énfasis en Tecnologías de la Información y de la Comunicación de la UNED, muy respetuosamente se le solicita dedicar 20 minutos de su tiempo para responder a la presente encuesta.

Los datos obtenidos a partir de este instrumento se utilizarán como insumo en la elaboración de un diagnóstico de comunicación y del diseño de un plan de gestión que fortalezca la actividad de comunicación desarrollada por la ECCI. Sus respuestas serán tratadas de forma **confidencial**, **anónima** y solo para **fines académicos**.

Desde ya se le agradece su participación y la sinceridad de sus respuestas.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

Sexo: () Femenino () Masculino

Seleccione el rango de edad en el que usted se encuentra:

- () Menos de 25 años
- () De 25 a 34 años
- () De 35 a 44 años
- () De 45 a 54 años
- () 55 años o más

Indique el año en que se graduó de la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática:

- Entre el 2003 y 2005
- Entre el 2006 y 2008
- Entre el 2009 y el 2011
- Entre el 2012 y el 2013

Indique el máximo grado académico alcanzado hasta este momento:

- Bachillerato
- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado

¿Actualmente se encuentra trabajando en alguna actividad vinculada con su formación académica en el campo de la Computación e Informática?

- Sí
- No

¿En cuál de los siguientes sectores se ubica la institución o empresa en la que usted labora actualmente?

- Sector privado
- Sector público
- Organización internacional
- Institución autónoma o semiautónoma
- Trabajo en lo propio
- Otra

II. DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN DE LA ECCI

A. Nivel de conocimiento y vinculación con la ECCI

1. Por favor, valore del 1 al 5 las siguientes afirmaciones, **donde 1 representa “Totalmente en desacuerdo”** y **5 “Totalmente de acuerdo”**. Elija la opción que mejor refleje su opinión.

	1	2	3	4	5
La ECCI ofrece información oportuna para mantenerme informado y vinculado con su quehacer.					
La ECCI cuenta con medios y canales debidamente establecidos y adecuados para brindarme información.					
La ECCI ofrece información oportuna y accesible sobre sus programas y actividades de actualización profesional					
Considero que estoy bien informado sobre las actividades y logros de la ECCI.					
En general, la reputación y los comentarios que escucho acerca de la ECCI son generalmente positivos.					

B. Actividades y medios de comunicación de la ECCI

1. Antes de la presente encuesta, ¿conocía de la existencia de las herramientas de comunicación que se mencionan a continuación?

	SÍ	NO
a. Portal web www.ecci.ucr.ac.cr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Página de Facebook ECCI (Oficial)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. El perfil en Twitter ECCIUCR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Pizarras informativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Correos electrónicos masivos enviados por la ECCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Ventanilla de atención al público en la Secretaría de la ECCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Cartas /Circulares de la ECCI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. De la lista desplegable que se presenta a continuación, seleccione la herramienta de comunicación de la ECCI que usted PREFIERE y usa con MÁS frecuencia

- a. Portal web www.ecci.ucr.ac.cr ()
- b. Cartas /Circulares de la ECCI ()
- c. Perfil en Twitter ECCIUCR ()
- d. Ventanilla de atención al público en la Secretaría de la ECCI ()

- e. Página de Facebook ECCI (Oficial) ()
- f. Pizarras informativas ()
- g. Correos electrónicos masivos
enviados por la ECCI ()

3. Seleccione los atributos que mejor reflejen su opinión. Usted considera que las herramientas de comunicación de la ECCI son:

	INTERESANTES	ÚTILES	ACCESIBLES	CLARAS	OPORTUNAS	ATRACTIVAS
1. Portal web www.ecci.ucr.ac.cr						
2. Cartas /Circulares enviadas por la ECCI						
3. Perfil en Twitter ECCIUCR						
4. Ventanilla de atención al público en Secretaría ECCI						
5. Página de Facebook ECCI (Oficial)						
6. Pizarras informativas ECCI						
7. Correos electrónicos masivos enviados por la ECCI						

4. ¿Qué temas considera conveniente que se incluyan en los contenidos divulgados a través de las herramientas de comunicación de la ECCI?

6. En términos generales, usted considera que las capacidades, actividades y esfuerzos que realiza la ECCI para divulgar información y mantenerle informado son:

- () Excelentes
- () Muy buenas
- () Regulares
- () Malas
- () Pésimas

7. Usted considera que la gestión de la comunicación y la divulgación que realiza la ECCI es un asunto:

- () Muy importante
- () Importante
- () Me es indiferente
- () De poca importancia
- () Sin importancia

8. ¿Qué sugerencias ofrecería usted para mejorar la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

III. ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DE LA ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN DE LA ECCI.

1. Por favor, mencione **dos (2) fortalezas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

g. _____

h. _____

2. Por favor, mencione **dos (2) oportunidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

g. _____

h. _____

3. Por favor, mencione **dos (2) debilidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

g. _____

h. _____

4. Por favor, mencione **dos (2) amenazas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

g. _____

h. _____

La encuesta ha concluido.

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3. Guías de entrevistas

Anexo 3. 1 Guía de entrevista a funcionarios ECCI en puestos estratégicos

1. ¿Cuál es el periodo de gestión en el que usted ejercerá la dirección de la ECCI?
2. Solicitar datos sobre cantidad de estudiantes activos, docentes impartiendo cursos de carrera y administrativos.
3. ¿Es el logo de la Escuela adecuado para representar a la comunidad ECCI? ¿Existe algún documento oficial de la ECCI donde se describa y explique el logotipo?
4. ¿Cuenta la ECCI con políticas y procedimientos (por escrito) para la gestión de la actividad comunicativa y divulgativa de la ECCI? ¿Cuenta la ECCI con políticas y procedimientos para aspectos como:
 - Uso, clasificación, divulgación y almacenamiento (o archivo) de la información.
 - Gestión y uso de las herramientas de comunicación de la ECCI.
 - Flujos y dinámicas de comunicación formal e informal de sus públicos internos.¿Cuáles carencias o necesidades existentes en la ECCI se solventarían con la creación de políticas de comunicación?
5. ¿Cuenta la ECCI con estrategias para la gestión de la comunicación y la divulgación?
6. ¿Cuán fuerte es la presencia de manifestaciones de comunicación informal (chismes y rumores) en el ambiente laboral de la ECCI? ¿Cuánto afecta la comunicación informal al funcionamiento y logro de los objetivos de la Escuela?
7. Además de las cinco poblaciones primarias de la ECCI, ¿cuáles son los sectores sociales con los que más fuerte y frecuentemente se relaciona la ECCI?, ¿cuáles son las principales características de estas relaciones?
8. ¿Cuáles son las principales necesidades de comunicación y divulgación que afronta la ECCI, desde su perspectiva como director? De las necesidades mencionadas, ¿cuáles considera usted que deben solventarse con más prioridad?
9. De los medios o herramientas de comunicación con los que cuenta la ECCI ¿cuál o cuáles le parece más útil para lograr el objetivo de dar a conocer lo que se hace?, ¿cuál requiere mejoras para lograr un adecuado funcionamiento?, ¿cómo se está gestionando la estructura, contenidos y administración del portal web de la ECCI?, ¿cómo se está gestionando el uso del perfil de Twitter de la ECCI?
10. ¿Con qué recursos (presupuesto, recurso humano, tecnología y demás recursos) contaría la ECCI para poner en marcha las actividades de comunicación y divulgación que la unidad académica requiere?

11. En términos generales, ¿cuál considera usted que es el rol e importancia que la ECCI, como organización, le da a la gestión de la comunicación?

12. Análisis FODA

1. Por favor, mencione **dos (2) fortalezas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.
2. Por favor, mencione **dos (2) oportunidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.
3. Por favor, mencione **dos (2) debilidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.
4. Por favor, mencione **dos (2) amenazas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

¡Gracias por su colaboración!

Definiciones para el Análisis FODA

Fortaleza: Factor interno existente en la ECCI que contribuye al logro de los objetivos y al mejoramiento continuo de la unidad académica misma.

Oportunidad: Factor externo que rodea e influye sobre la ECCI, facilitando el logro de los objetivos y el mejoramiento continuo de la unidad académica.

Debilidad: Factor interno existente en la ECCI que dificulta el logro de los objetivos y el mejoramiento continuo de la unidad académica misma.

Amenaza: Factor externo que rodea e influye sobre la ECCI, obstaculizando el logro de los objetivos y el mejoramiento continuo de la unidad académica.

Anexo 3.2 Guía de entrevista a representantes del sector empleador

Información del representante (entrevistado) y la empresa.

1. Nombre del entrevistado: _____
2. Empresa a la que representa: _____
3. Puesto que desempeña: _____
4. Edad del entrevistado: _____
5. Tiempo de laborar en esta empresa: _____
6. Actividad principal de la empresa: _____
7. ¿En cuál de los siguientes sectores se ubica la organización a la que usted representa?
 - () Sector privado
 - () Sector público
 - () Organización internacional
 - () Institución autónoma o semiautónoma
 - () Otro. Especifique _____
8. ¿Cuántos empleados tiene la organización? R/ _____ ¿Dentro de la empresa se consideran?
 - () Microempresa
 - () Pequeña empresa
 - () Empresa mediana
 - () Empresa grande
 - () Megaempresa
 - () Otro: _____

Entrevista

1. ¿Cuáles son los medios de comunicación que usted suele utilizar para mantenerse informado y con qué frecuencia?
 - a. Periódicos: Sí _____ No _____ Frecuencia: _____ (veces por semana)
 - b. Televisión: Sí _____ No _____ Frecuencia: _____ (horas al día)
 - c. Radio: Sí _____ No _____ Frecuencia: _____ (horas al día)
 - d. Internet: Sí _____ No _____ Frecuencia: _____ (veces por día/semana)
 - e. Redes sociales: Sí _____ No _____ Frecuencia: _____ (veces por día/semana)
 - f. E-mail: Sí _____ No _____ Frecuencia: _____ (veces por día/semana)
 - g. Pizarras/anuncios: Sí _____ No _____ Frecuencia: _____ (veces por día/semana)

2. ¿Cuáles son los medios/herramientas de comunicación de la ECCI que usted conocía antes de esta entrevista? (repreguntar acerca de las herramientas que en el entrevistado no mencione)
3. ¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCI que usted prefiere y usa con más frecuencia para mantenerse informado sobre el acontecer en la unidad académica?, ¿con qué atributos describiría a este medio?
4. ¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCI que usted utiliza con menos frecuencia o que más le desagrada?, ¿con qué atributos describiría a este medio?
5. De los contenidos que suele divulgar la ECCI, ¿cuáles le resultan más útiles e interesantes a usted y a su empresa?, ¿considera que la ECCI publica contenidos poco útiles o interesantes? Si fuera así, ¿cuáles y por qué?
6. ¿Qué otros temas considera conveniente que se incluyan en los contenidos divulgados a través de las herramientas de comunicación de la ECCI?
7. ¿Qué necesidades de información y comunicación específicas del sector empleador debería atender la ECCI con más prioridad?
8. En términos generales, ¿considera usted que los medios y canales de comunicación con los que cuenta la ECCI están debidamente establecidos y son adecuados para brindar la información que a su empresa le interesa y necesita?, ¿qué mejoras propondría?
9. ¿Considera que usted está bien informado sobre las actividades y logros de la ECCI?
10. A partir de su experiencia, ¿diría usted que la reputación y los comentarios que escucha acerca de la ECCI son generalmente positivos?, ¿qué tipo de comentarios son los que escucha con más frecuencia respecto a la ECCI?
11. ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de la actividad comunicativa que realiza la ECCI? ¿Qué sugerencias ofrecería usted para mejorar la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?
12. ¿Qué contenidos, temas y recursos podría ofrecer su empresa para dinamizar y fortalecer la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

Análisis FODA

1. Por favor, mencione **dos (2) fortalezas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.
2. Por favor, mencione **dos (2) oportunidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.
3. Por favor, mencione **dos (2) debilidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.
4. Por favor, mencione **dos (2) amenazas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 4. Sistematización de entrevistas realizadas a funcionarios ECCI con puestos estratégicos

Anexo 4.1 Sistematización de entrevista realizada a Gabriela Barrantes Sliesarieva

1.º octubre 2013

Nombre del entrevistado: Gabriela Barrantes Sliesarieva

Puesto: Actual coordinadora de la Comisión de Autoevaluación y Acreditación y exdirectora de la ECCI.

Categoría de entrevista: Funcionario de la ECCI en puesto estratégico

1. ¿Cuál fue el periodo de gestión en el que usted fue directora de la ECCI?

Del 1.º julio del 2009 al 30 de junio del 2013.

2. ¿Cuál es la fecha oficial de acreditación de la ECCI?

La comunicación oficial de SINAES de que la ECCI logró la acreditación llegó a finales de febrero del 2013.

El acto oficial de acreditación de la carrera de Bachillerato en Ciencias de la Computación e Informática se realizó el 16 de mayo del 2013.

3. ¿Cuál es la situación actual del proceso de elaboración del plan estratégico de la ECCI?

En la formulación del plan estratégico tenemos ya aprobados la misión, visión y doce valores para la ECCI como organización. Luego de eso empezamos con la discusión de los ejes estratégicos, de los cuales se habían identificado cuatro ejes con base en el compromiso de mejora y de esos cuatro ejes estratégicos ya la Asamblea de Escuela aprobó dos y esta fue la última asamblea que se celebró en mi periodo, en la que se abordó el tema del plan estratégico. Es decir lo que se ha aprobado hasta el momento, son aspectos que se trabajaron durante mi periodo de gestión. Al director entrante posiblemente dará continuidad a este tema y asegurarse que estos aspectos se discutan en Asamblea.

Ahora el trabajo "fácil" de la formulación del plan llega hasta la aprobación de los dos ejes estratégicos que están pendientes, pero luego de eso hay que trabajar en todos y cada uno de los subítems contenidos en una matriz que la Oficina de Planificación Universitaria nos facilitó como guía para el proceso de formulación. Esta matriz establece que, para cada ítem, nosotros tendríamos que definir objetivos estratégicos, metas, indicadores, responsables, fechas, etc.

La profesora Marta Calderón fue la persona que se encargó de preparar el documento que se discutió en la Asamblea.

4. Podría comentarme un poco sobre la historia y significado del logotipo de la ECCI. ¿Cómo surgió este logotipo y quién o quiénes lo crearon? ¿Cuál es el significado del logotipo? ¿Es este adecuado para representar a la comunidad ECCI?

Bueno, sobre el origen del logotipo, lo más adecuado sería preguntarle al profesor Javier Gainza, quien fue el primer director de la Escuela y quien posiblemente tenga el origen del logo más claro.

En lo personal, yo lo que le puedo decir es que ese es el logotipo que conozco desde que tengo memoria, o sea ese era el logo que aparecía en el sello desde que yo entré a la universidad en 1985, pero posiblemente este logo existe desde antes.

Hasta donde tengo entendido, el logo representa un núcleo de ferrita, que es una de las formas más antiguas de almacenar unos y ceros (es decir datos) en computación. A lo largo de los años, al logo le han puesto o le han quitado unos y ceros y le han hecho cambios, pero el elemento más importante del logo es un núcleo de ferritas.

Hasta donde yo sé, el logo nunca se sacó a consulta, tampoco se han realizado procesos para renovarlo; o sea, en el año 2000 se le realizó un pequeño cambio al logo que fue cuando se le agregaron los unos y ceros al fondo del logo. Bueno y ese es el logo que ha ido propagándose y no han habido símbolos alternos.

Yo no sé qué tan identificada se sienten los miembros de la comunidad de la Escuela con este logo, pero ciertamente el logo tiene un valor histórico y todos los que han estudiado acá lo reconocen por tradición.

5. ¿Cuenta la ECCI con políticas y procedimientos (por escrito) para la gestión de la actividad comunicativa y divulgativa de la ECCI? ¿Cuenta la ECCI con políticas y procedimientos para aspectos como:

Bueno con respecto a la existencia de políticas y procedimientos sobre comunicación, le puedo decir que existen algunas costumbres, existen unos pocos documentos escritos a nivel de propuestas, pero no hay mucha claridad y nada formal. Estas propuestas que existen están orientadas a normar la administración y uso de la página de Facebook oficial de la ECCI; sin embargo, este documento no tenía un sello de oficialidad de la Escuela.

- Gestión y uso de las herramientas de comunicación de la ECCI.

La profesora responsable de la página oficial de Facebook de la ECCI elaboró un documento de unas dos paginillas en las que se proponía algunas directrices para la administración de este medio. Cuando yo recibí ese documento, le hice algunas anotaciones con el fin de extender los lineamientos propuestos para el Facebook también al sitio web de la ECCI. Pero este documento quedó más a un nivel de iniciativa, que de algo formal. Dentro de los lineamientos establecidos dentro de esta propuesta están aspectos como:

- No saturar el Facebook con noticias que no estén relacionadas directamente con la ECCI, pero sí procurar publicar algo al menos cada tres días.
- Publicar y anunciar cuando se realizan actos públicos relacionados con la Escuela y publicar fechas y trámites importantes.

Además, debo mencionar que al menos durante mi periodo de gestión, la persona que se hace cargo de la administración de la página de Facebook de la ECCI, tiene una carga académica asociada a la administración de la página. Pero a nivel de la existencia de políticas o procedimientos, es decir que en el caso de que la persona que administra este medio o cualquier otro se enferme mañana, la Escuela cuente con un manual o una serie de lineamientos para asignarle estas tareas a otra persona, eso no está tan claro. De hecho creo que se puede afirmar que no existen políticas para la comunicación y la divulgación en la Escuela.

Con respecto al sitio web de la ECCI, lo que existe son algunos acuerdos establecidos, pero de forma verbal, que estableció la Jefe Administrativa para que entre ella y la Encargada de Asuntos Estudiantiles que es la otra persona responsable de administrar contenidos dentro del sitio web supieran qué contenidos publicar, dentro de estos contenidos se definió como publicable los avisos estudiantiles y eventos y actividades. Pero tampoco hay como una política concreta de divulgación. En este sentido, también es importante destacar que durante mi administración hubo como cinco iniciativas para rediseñar el sitio Web, sin embargo, ninguna de esas propuestas fue aplicada por alguna u otra razón.

Las listas de distribución de correos

- **Uso, clasificación, divulgación y almacenamiento (o archivo) de la información.**

Bueno también la ECCI se rige por lineamientos más generales como los que establece la UCR, y se realizan algunos trámites y procedimientos que establecidos por la Oficina de Divulgación e Información.

A partir de la creación de la Ley de Protección de Datos, que es de alcance nacional, el panorama de acceso y manejo de la información cambió mucho y la Universidad ha optado por ser mucho más prudente y esto ha generado más restricciones para las unidades académicas. Hoy en día, la cantidad y tipo de información que se puede brindar con respecto a profesores y estudiantes son muy escasos. Ahora muchos de los lineamientos sobre el acceso y manejo de la información son orales (nada escrito) y, además, el acceso a cierta información en muchos casos queda a criterio del director, y muchos directores han optado en ser aún más conservadores que la Universidad.

- **Flujos y dinámicas de comunicación formal e informal de sus públicos internos.**

Existen unos poquitos lineamientos para realizar algunos procedimientos o trámites específicos; por ejemplo, para presentar un proyecto, ya sea de investigación, docencia, acción social o extensión docente, este no se puede hacer por correo electrónico, se tiene que presentar impreso y firmado en la Secretaría.

Además, la distribución de información por medio de las listas de correos de docentes y estudiantes actualmente está siendo moderada y se publica conforme a la aprobación del director.

Se han establecido regulaciones para el manejo de correspondencia entre comisiones o a lo interno de las comisiones, pero esto es en un nivel muy micro.

Para el manejo de comunicaciones informales o rumores realmente nunca se ha contemplado el establecimiento de ninguna política y realmente deberían crearse políticas y hacerse actividades de sensibilización. De hecho, hemos tenido invitados de alto nivel internacional que nos han mencionado la importancia de cuidar la reputación de la ECCI, de nuestros docentes y la necesidad de erradicar los rumores destructivos y negativos acerca de la Escuela, porque eso destruye la confianza que los estudiantes tienen en la ECCI.

6. ¿Cuáles carencias o necesidades existentes en la ECCI se solventarían / regularían con la creación de políticas de comunicación?

Bueno, la ECCI tiene problemas en la gestión de la comunicación tanto en el ámbito interno como en el externo. En el ámbito externo, el principal problema que tenemos es que realizamos actividades de las que nadie se entera, tener un montón de proyectos de los que nadie se entera, de que la carrera se acredite y que nuestros graduados no se enteren; es decir, la ECCI tiene problemas para dar a conocer lo que hace. Este reto creo que se podría resolver con la creación de políticas, procedimientos y responsables identificados, además de los procesos de sensibilización hacia los nuevos procedimientos y hacia la actividad de comunicación.

A nivel interno, nuestro principal problema es que ni siquiera los que somos funcionarios y miembros internos de la ECCI nos enteramos de lo que sucede en la Escuela. Profesores, administrativos y estudiantes ignoramos las decisiones que se toman a nivel de la Asamblea de Escuela, de las actividades y eventos que organiza o en los que participa la Escuela, etc. Esto se da porque hay cero política de divulgación hacia el resto de la comunidad. En la ECCI hay desinformación, y esta desinformación es dañina para nosotros mismos.

7. ¿Cuenta la ECCI con estrategias para la gestión de la comunicación y la divulgación?

La ECCI no cuenta con estrategias; cuenta con algunas iniciativas. Pero antes de pensar en crear estrategias, creo que la Escuela tiene que resolver un problema más grande que es la ausencia de una cultura de divulgación, porque esto genera espacios para que se creen

mitos y estos mitos generan movimientos e iniciativas para solucionar problemas inexistentes.

Además de esto, tenemos que resolver el hecho de que no tenemos alguien que se haga cargo de la actividad de comunicación, y la Escuela realmente necesita una persona que se haga responsable de esto. Actualmente la Escuela nombró como responsable de administrar la página de Facebook de la ECCI a una docente que solicitó 5 horas para realizar esta labor, pero estoy convencida de que 5 horas de nombramiento es muy poco para atender esto y eso que ella sólo es responsable de publicar en el Facebook. Realmente, yo creo que necesitamos tener encargados de estas funciones pero que no sea por sobrecarga o por buena voluntad, tiene que ser una responsabilidad formal, y esto actualmente no existe y requiere de recursos que no tenemos.

8. ¿Cuán fuerte es la presencia de manifestaciones de comunicación informal (chismes y rumores) en el ambiente laboral de la ECCI? ¿Cuánto afecta la comunicación informal al funcionamiento y logro de los objetivos de la Escuela?

Yo creo que si se sacan del ruedo los comentarios malintencionados, el principal problema de la ECCI es la desinformación, porque nadie sabe lo que la Escuela está haciendo. Al no saber lo que se está haciendo, se crea espacios para que se creen mitos y estos mitos generan opiniones, movimientos e iniciativas para solucionar problemas inexistentes, porque esas opiniones están basadas en información incompleta o totalmente falsa. Estos mitos generan ruido dentro de los procesos y órganos de toma de decisiones de la Escuela, y lo más terrible es que en muchas ocasiones, el ruido se sigue propagando pero la información no se propaga. Quizá sería útil hacer un estudio para entender este fenómeno.

- ¿Por qué nunca se antes se había hecho ningún estudio de comunicación, cultura o clima organizacional?

Bueno, hasta donde se ha podido determinar, no se ha realizado un estudio formal de clima organizacional, al menos en los últimos 5 años. En el 2011 se hicieron unas reuniones con Marlon Morales, psicólogo de recursos humanos, pero fue para atender una situación particular que se dio entre dos funcionarios.

9. Además de las cinco poblaciones primarias de la ECCI, ¿cuáles son los sectores sociales con los que más fuerte y frecuentemente se relaciona la ECCI?, ¿cuáles son las principales características de estas relaciones?

Los sectores con los que más se relaciona la ECCI, fuera de las cinco poblaciones principales serían: otras unidades académicas dentro de la misma UCR, ministerios (entidades del Gobierno de la República), vicerrectorías de la UCR, el Sistema de Estudios de Posgrado de la UCR, etc.

A veces la Asamblea Legislativa u otros poderes de la República nos hacen una consulta respecto algún proyecto de ley relacionado con el campo de la computación.

En muchas ocasiones, la relación con estos otros actores se basa en que ellos vienen a cooperar con algo o a pedirnos algo. Dentro de las cosas más que más frecuentemente nos ofrecen estos actores externos son servicios de divulgación (personas o empresas que ofrecen servicios de divulgación) y esto se debe a que las debilidades en materia de comunicación y divulgación en la ECCI son bastante evidentes (un caso muy evidente es el sitio web de la ECCI que sigue teniendo muchas carencias).

10. ¿Cuáles son las principales necesidades de comunicación y divulgación que afronta la ECCI, desde su perspectiva como exdirectora? De las necesidades mencionadas, ¿cuáles considera usted que deben solventarse con más prioridad?

Realmente me cuesta mucho priorizar entre sí debería haber un mecanismo más efectivo para comunicar los logros, políticas o el acontecer general de la ECCI a lo interno o si

debería fortalecer las capacidades de divulgar el quehacer de la ECCI a la comunidad externa. Es decir, nuestras grandes preguntas son qué queremos que la comunidad externa se involucre más con el quehacer de la ECCI (“cacarear más”) o queremos que nuestros públicos internos sean una comunidad más informada, porque esto evitaría muchos roces innecesarios. Pero realmente no lo tengo claro y me cuesta priorizar en cuál de estos aspectos deberían ser nuestra prioridad.

11. De los medios o herramientas de comunicación con los que cuenta la ECCI, ¿cuál o cuáles le parece más útil para lograr el objetivo de dar a conocer lo que se hace?, ¿cuál requiere mejoras para lograr un adecuado funcionamiento?

Para mí, la herramienta de comunicación que está funcionando mejor (e incluso que los estudiantes reconocen su buen funcionamiento) es el Facebook. La mayoría de nuestros estudiantes se enteran de lo que está pasando gracias a la página de Facebook oficial de la ECCI.

En términos de los estudiantes, es prácticamente imposible brindarles información por medio del correo electrónico. No sé si leen muy poco los correos o no sé cuál es el problema, pero la información que se envía por correo a los estudiantes simplemente nos les llega. Y los estudiantes de vez en cuando van al sitio web de la ECCI, especialmente porque ahí ellos pueden encontrar formularios, pero es ocasional.

Las pizarras funcionan para los estudiantes en ciertas condiciones, pero en realidad no tengo tan claro cuáles son estas condiciones, creo que si hay contenidos interesantes, bien presentados y actualizados con frecuencia, las pizarras tienen bastante alcance pero depende mucho de qué tan bien administradas estén.

En lo que respecta a los profesores, las listas de correo parecen ser lo más efectivo para comunicarles información, especialmente porque para los profesores de mayor edad, el Facebook no nos llama la atención, bueno a la mayoría. Entonces en primer lugar estaría la lista de distribución de correos de los profesores, seguido por el sitio web y en tercer lugar, tal vez estaría el Facebook.

Bueno, yo personalmente no sabía que la ECCI tiene su cuenta de Twitter.

Respecto a la correspondencia, evidentemente con los estudiantes no funciona y ni lo intentamos prácticamente. Para los profesores, la correspondencia es el medio de comunicación usual de comunicación para asuntos formales.

Para brindarles información a los graduados, tenemos una lista de distribución de correos pero, evidentemente, no está funcionando muy bien y es posible que lo que esté necesitando es actualización de la lista porque para la celebración de los 30 años de la Escuela se logró informar a un buen número de graduados, pero se intentó usar esta misma lista para la acreditación y no funcionó tan bien porque la mayoría de los graduados ni se enteró de la acreditación. A partir de esto mi conclusión es que con los graduados sigue funcionando mejor la comunicación de boca en boca y esfuerzos más integrales. Sin embargo, el gran reto con los graduados es que la información de contacto a la que la Escuela tiene acceso está desactualizada. Ahora es importante admitir que la Escuela no está haciendo ningún esfuerzo sistemático para contactar o informar a los graduados.

12. ¿Con qué recursos (presupuesto, recurso humano, y demás recursos) contaría la ECCI para poner en marcha las actividades de comunicación y divulgación que la unidad académica requiere?

Bueno en primer lugar, creo que deberían darse acuerdos que acuerpen al director para que se les pueda asignar carga académica (pago) a las personas que se están haciendo responsables de la actividad de comunicación. Ahora, aun así, esto sería insuficiente porque estas responsabilidades no se pueden estar haciendo en el tiempo libre de las personas que tienen estas responsabilidades.

En la parte técnica, falta tener el presupuesto o la plaza para poder nombrar a un profesional que se haga cargo de la administración del sitio web de la Escuela. También considero que en la parte administrativa, hace falta un puesto más que se encargue de atender las necesidades de comunicación y divulgación de la ECCI. A mí en lo particular, me parece que la Escuela debería contar con un profesional en comunicación porque tenemos que organizar o crear procedimientos, resolver los retos de comunicación que tenemos dentro del ámbito externo e interno, y la Escuela solicitó una plaza para nombrar un profesional en comunicación para la Escuela, pero la UCR consideró que era innecesario.

En términos de recursos físicos y presupuesto para impresiones, la Escuela no tiene problemas, porque la Universidad nos ha dado los recursos físicos y financieros para realizar la actividad; pero de qué te sirve tener el presupuesto para esto si no se tiene a una persona que se haga cargo de gestionar la actividad de comunicación y divulgación. En resumen, el problema siempre vuelve al recurso humano.

13. En términos generales, ¿cuál considera usted que es el rol e importancia que la ECCI, como organización, le da a la gestión de la comunicación?

Yo, personalmente, sé que la comunicación y divulgación es un asunto vital. Ahora también estoy consciente de que, a nivel de profesores, estudiantes, administrativos y demás públicos, no es hasta que le preguntan a uno qué importancia tiene la comunicación que uno cae en cuenta sobre la necesidad e importancia del tema.

Acá, en la Escuela, frecuentemente nos pasa que empezamos a discutir temas relacionados con la necesidad de gestionar adecuadamente la comunicación, en un plano social y terminamos hablando de cosas técnicas. Así que creo que la percepción de la importancia de la comunicación dentro de los que somos parte de la ECCI no es tan clara.

Análisis FODA

1. Por favor, mencione dos (2) fortalezas de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Presencia sostenida de la ECCI en Facebook.
- b) Relevancia y vigencia del campo de computación como carrera de alta demanda de profesionales que generan más atención e interés facilitando la labor divulgativa.

2. Por favor, mencione dos (2) oportunidades de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) La buena gestión divulgativa del CITIC que le da más visibilidad a la ECCI como unidad académica asociada.
- b) El apoyo de las empresas a las actividades de la ECCI.

3. Por favor, mencione dos (2) debilidades de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Falta de comunicación de los logros de la Escuela tanto en docencia, como en investigación y en acción social.
- b) Falta de comunicación de políticas, procedimientos, lineamientos y/o cambios que afectan a la comunidad ECCI. Desinformación.

4. Por favor, mencione dos (2) amenazas de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Falta de cooperación de los organismos de divulgación de la UCR para con las actividades de la Escuela.
- b) Falta de asignación presupuestaria para la gestión de la actividad de divulgación y comunicación.

Anexo 4.2 Sistematización de entrevista realizada a Carlos Vargas Castillo

14 noviembre 2013

Nombre del entrevistado: Carlos Vargas Castillo

Puesto: Director de la ECCI

Categoría de entrevista: Funcionario de la ECCI en puesto estratégico

1. ¿Cuál es el periodo de gestión en el que usted ejercerá la dirección de la ECCI?

Mi periodo de gestión inició el 1.º de julio del 2013 hasta el 30 de junio del 2017. Son cuatro años exactamente.

2. ¿Cuenta la ECCI con políticas y procedimientos para la gestión de la actividad comunicativa y divulgativa de la ECCI? ¿Cuenta la ECCI con políticas y procedimientos para aspectos como: ¿Cuáles carencias o necesidades existentes en la ECCI se solventarían con la creación de políticas de comunicación?

- Uso, clasificación, divulgación y almacenamiento (o archivo) de la información.

En cuanto al uso, llega mucha información por el correo electrónico y también se usa el correo electrónico para remitirles información a profesores y estudiantes. Por otra parte, también la ECCI también tiene un sitio web y una página en Facebook en donde se publican noticias, fotos, eventos y son dos medios muy propios de la Escuela. Las asambleas de escuela también son un medio donde profesores y la Dirección comunican informaciones y se realizan con bastante regularidad.

A nivel más formal, también está que se envían cartas de la Dirección para realizar diferentes trámites y procesos que hay que realizar dentro del quehacer normal de la Escuela. Obviamente para realizar estas cartas tenemos una persona encargada de manejar el archivo oficial; además toda comunicación (carta) que entra a la Escuela se procede a registrar la fecha y hora de entrada, además se archiva en digital y además se archivan los documentos en papel. Esto es un proceso ya estandarizado dentro de la ECCI.

Bueno, cuando yo asumí la dirección de la Escuela, establecí cómo iba a ser el flujo de documentos y correos oficiales entrantes y las acciones que se realizarían respecto a estos documentos, procurando atender y acogerse a la normativa universitaria.

El flujo establecido es el siguiente:

Que todo documento que se recibiera en la Escuela entraría a una ventanilla de atención al público y que la persona encargada de la ventanilla y la recepción sería responsable de recibir la correspondencia y de registrar la fecha y hora en que fue recibida. Luego, esta persona enviará los documentos recibidos a la persona encargada de archivo, quien le entregará la documentación recibida al director, y será el director el encargado de hacer una primera clasificación de la documentación recibida para clasificar y diferenciar los documentos entre los que son de urgencia y los que son de carácter más general.

Luego de esto, el director devuelve los documentos al archivo para su adecuado almacenamiento y preservación y distribuye los documentos entre el personal a cargo de cumplir las funciones y de dar solución a las solicitudes. Es decir, los documentos relacionados con los estudiantes se le envían a la encargada de asuntos estudiantiles, la jefa administrativa se encarga de procesos más formales, algunos documentos pasan a las distintas comisiones con las que cuenta la ECCI y así se empieza la distribución de documentación y la asignación de labores.

- Gestión y uso de las herramientas de comunicación de la ECCI.

La Escuela tiene un sitio web donde se publican noticias y de comunicación que es muy importante porque la ven los estudiantes, la ven los profesores y los públicos externos también.

Bueno, también están las pizarras que han siempre han estado, desde que la ECCI existe; sin embargo, en los últimos tiempos se le ha dado un uso intenso para la acreditación. En ese sentido, además de las pizarras generales, ahora se tienen pizarras especializadas: en la AECCI, otra para profesores acá en la Dirección, en las cuales se les solicita a estas poblaciones sus opiniones en materia curricular. Esta iniciativa ha sido un insumo muy importante para la comisión de Reforma Integral Curricular, porque recoge las visiones, muy diversas, sobre las necesidades que perciben las poblaciones en materia curricular.

Además, se han estado haciendo unas jornadas en las que se invitó a las empresas para conocer y registrar las opiniones del sector empleador sobre la oferta curricular de la ECCI. Estas mismas jornadas también se realizaron para recoger el punto de vista de los docentes.

- Flujos y dinámicas de comunicación formal e informal de sus públicos internos.

Bueno para manejar el tema de las comunicaciones informales o los rumores, yo en particular como director prefiero no tomar muy en cuenta los rumores, porque yo prefiero profesionalizar los espacios de comunicación, de forma que las cosas se digan de manera más transparente y por medio de los canales formales.

Con respecto al proceso de flujo de documentación: La comunicación de esta disposición fue verbal, pero todavía no se ha establecido por escrito. Creo que sí se levantó una minuta.

Acá, hay que aclarar lo siguiente, en los casi 35 años que tiene la ECCI de fundada, la definición de procedimientos es algo que no se había hecho, por lo que los flujos y procedimientos que yo estoy definiendo es una primera aproximación a formalizar esos protocolos. Ahora esto se está implementado de manera gradual, porque yo creo en el desarrollo de procesos en espiral; es decir, que se va probando con poquito o desde una escala pequeña y se va mejorando, en lugar de empezar con algo gigantesco que a la larga no funcione bien.

3. ¿Cuenta la ECCI con estrategias para la gestión de la comunicación y la divulgación?

La ECCI tiene como tarea pendiente crear un plan estratégico y operativo que abarcaría la gestión de la comunicación y la divulgación como uno de los ejes temáticos del plan, aunque lógicamente el plan estratégico abarca más que solo la comunicación. Digo que es una tarea pendiente porque en el periodo de dirección anterior se comenzó a trabajar en la elaboración del plan estratégico, logrando definir y aprobar en Asamblea la misión, visión y un conjunto de valores de la Escuela; además, se discutió de manera general los ejes temáticos, pero eso fue lo que se logró en ese momento. Por eso yo como director de la Escuela pretendo darle continuidad a este proceso, e incluso pretendo incluir la continuación de la elaboración del plan estratégico de la Escuela como parte de mi plan de trabajo como director.

Ahora bien, tres factores que me parecen esenciales para lograr la adecuada implementación y cumplimiento del plan estratégico son:

1. La creación del nuevo edificio para la Escuela (para el cual ya tenemos aprobación y al menos fecha tentativa de finalización de la construcción).

2. Crecimiento de personal docente altamente calificado (para lo cual ya tenemos a cuatro profesores becados que están haciendo doctorados en universidades extranjeras. Además, estamos reforzando con profesores que también estaban estudiando en el exterior y que ya están regresando. Por lo que queremos obtener 6 plazas docentes para poder nombrar a estos profesores).

3. También estamos gestionando mayor y mejor equipamiento para la Escuela. Por lo que estamos solicitando servidores de muy alta calidad para utilizarlos en procesos de investigación más masivos y para *virtualizar* la gestión (es decir, que cada profesor pueda tomar control de sus actividades por medio de la tecnología sin que esto implique afectar a los otros profesores).

Ya hemos conseguido hasta el 80% de esos recursos, así que vamos bien encaminados. De cualquier manera, la Escuela ha tenido buena relación con las grandes empresas y podemos siempre contar y lograr equipos y *software* adicionales que nos donan empresas como Intel y HP. Esto nos viene muy bien, porque últimamente nos hemos dado a la tarea de no solo trabajar y pensar en computadoras, sino que ahora estamos considerando y por eso hemos adquirido *tablets*, teléfonos inteligentes y robots para que se utilicen dentro del ámbito de aprendizaje y hacer aportes en este campo. Todo esto orientado a ofrecer una mejor opción, porque lo que estamos pensando es tal vez ofrecer tres carreras en lugar de una.

4. ¿Cuán fuerte es la presencia de manifestaciones de comunicación informal (chismes y rumores) en el ambiente laboral de la ECCI?, ¿cuánto afecta la comunicación informal al funcionamiento y logro de los objetivos de la Escuela?

Yo, en particular, pienso que los rumores afectan en cierta medida a la ECCI, en la medida en que existan personas dentro de la organización que le presten mucha atención a esto. Una relevancia que a mi juicio no deberían tenerlo, porque para eso tenemos todos los canales formales y la academia es muy abierta y todo se puede conversar. Así que el chismecillo, yo prefiero no obviarlo porque ahí está, pero no integrarlo en lo que es la gestión porque me parece que no es prudente.

Ahora, en el caso particular de la ECCI, la presencia de chismes, yo creo que poniéndole una escala de 1 a 10, la ECCI estaría en un 4, tal vez.

Bueno, mi opinión personal es que es inherente al ser humano andar haciendo conjeturas, a veces por hablar sin pensar mucho y a veces con cierta intencionalidad. Sin embargo, yo en particular como director prefiero no tomar muy en cuenta los rumores, porque yo prefiero profesional los espacios de comunicación, de forma que las cosas se digan de manera más transparente y por medio de los canales formales.

5. Además de las cinco poblaciones primarias de la ECCI, ¿cuáles son los sectores sociales con los que más fuerte y frecuentemente se relaciona la ECCI?, ¿cuáles son las principales características de estas relaciones?

Bueno las cinco poblaciones primarias de la ECCI (estudiantes, docentes, personal administrativo, graduados y empleadores) son los sectores con los que tenemos un vínculo constante. La ECCI también tiene relaciones menos intensas con algunos otros sectores como el gobierno, específicamente con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y con el Ministerio de Educación Pública (MEP). Con el Ministerio de Educación brindamos asesoramiento y colaboración para facilitar el desarrollo de proyectos del MEP (ej. colaboración para la filmación de tomas para el programa “El profesor en casa” en el edificio de la ECCI). Por su parte, el MICITT brindó apoyo para el financiamiento de becas para los aspirantes al programa de Doctorado que recientemente abrió el Programa de Posgrado de la ECCI.

La Escuela brinda consultorías y asesoría para la aprobación de leyes relacionadas con nuevas tecnologías, pero su participación es esporádica y muchas veces informal. La Asamblea Legislativa, el Tribunal Supremo de Elecciones y colegios profesionales a veces nos hacen consultas sobre la idoneidad de las herramientas tecnológicas que implementan para las distintas actividades que realizan, pero, como le digo, estos contactos son más esporádicos.

Además, la ECCI además desarrolla actividades en el campo de la acción social y extensión docente, por ejemplo, el Proyecto Símbolo (competencia anual de estudiantes de universidades y colegios en programación), además tenemos dos proyectos de TCU, uno con la Municipalidad de Curridabat y otro con la Municipalidad de Santa Ana que tienen como objetivo capacitar en temas de informática a sectores sociales vulnerables. Incluso estos proyectos nos han permitido capacitar a cooperativas y ayudarles a implementar software adecuado.

Y, finalmente, tenemos un programa de actualización y capacitación profesional que nos ha permitido vincularnos y brindar capacitación a personal de entidades como Aviación Civil, el ICE, el INS y el Colegio de Informáticos.

6. ¿Cuáles son las principales necesidades de comunicación y divulgación que afronta la ECCI, desde su perspectiva como director? De las necesidades mencionadas, ¿cuáles considera usted que deben solventarse con más prioridad?

Las necesidades de comunicación y divulgación más urgentes para la Escuela son:

1. Mejora y actualización del sitio web de la ECCI, orientadas a adaptar esta herramienta a las exigencias y expectativas de las nuevas generaciones y los nuevos tiempos. Esto especialmente porque la estructura del sitio no invita o no facilita la navegación y el fácil acceso a la información. La estructura actual no facilita la publicación y priorización de noticias dentro del sitio.

2. Otra de las mejoras que me gustaría implementar es poner un buzón de sugerencias para los estudiantes en la AECCI, que nos permita obtener retroalimentación de los estudiantes hacia la Dirección de manera anónima. Esto es importante porque en términos generales, yo siento que los estudiantes de la Escuela son un poco apáticos o están muy inmersos en su vida académica y la participación que se da dentro de los mecanismos formales existentes (como la representación estudiantil dentro de la Asamblea de Escuela) no la aprovechan al máximo.

También yo veo algunas necesidades, pero que son más generales de la Escuela y no tanto de comunicación como:

- a) Reacreditar la carrera.
- b) Crecer en infraestructura (a través de la creación del nuevo edificio).
- c) Definir el nuevo currículo de la carrera

7. De los medios o herramientas de comunicación con los que cuenta la ECCI, ¿cuál o cuáles el parece más útil para lograr el objetivo de dar a conocer lo que se hace?, ¿cuál requiere mejoras para lograr un adecuado funcionamiento?, ¿cómo se está gestionando la estructura, contenidos y administración del portal web de la ECCI?, ¿cómo se está gestionando el uso del perfil de Twitter de la ECCI?

Bueno yo, como director, siento que la herramienta que más funciona es el correo electrónico, y esto se debe a que, por la naturaleza de nuestra profesión, nuestras poblaciones tienen cierta predisposición a usar y aprovechar este medio. En ese sentido, los profesores, por ejemplo, leen el correo varias veces al día y es fácil obtener una respuesta de parte de ellos. Es por esto que creo que el correo es uno de los medios, con el uso más intenso que tenemos acá en la ECCI.

El Facebook está dando resultados entre los estudiantes.

El medio con el que tenemos más dificultades es la comunicación oral que se da dentro de las asambleas de escuela y esto se debe a que el diálogo no es muy fluido porque existe cierta territorialidad, en lugar de ser el foro de comunicación por excelencia, como debería de ser.

Manejo del Twitter: Respecto a este recurso para ser franco tengo que preguntar quién tiene la contraseña y quién se está haciendo cargo de la administración de este porque realmente en estos momentos no lo tengo tan claro.

8. ¿Con qué recursos (presupuesto, recurso humano, tecnología y demás recursos) contaría la ECCI para poner en marcha las actividades de comunicación y divulgación que la unidad académica requiere?

Las unidades académicas reciben presupuesto ordinario que se solicita para cubrir las necesidades de todo el año. Dentro de este presupuesto se asignan ciertas partidas modestas para realizar las actividades de divulgación, y la esperanza es que como seguimos realizando las actividades, nos sigan asignando presupuesto para estos rubros.

Ahora, indiscutiblemente, el principal recurso que tenemos son algunas personas comprometidas con estas actividades. En este sentido, contamos con la suerte de que el recurso humano con el que contamos es muy entusiasta y proactivo; y es precisamente este recurso humano el que logra sacar los proyectos adelante. Realmente tenemos un grupo muy apuntado.

Con respecto al recurso tecnológico, considero que la Escuela está bien. Los laboratorios y servidores tienen buena tecnología y están bien equipados. Bueno y en este sentido, un gran logro de la ECCI es haber logrado renovar un laboratorio al año y aunque tenemos 8 laboratorios, renovando uno al año podemos tener los recursos tecnológicos que necesitamos y estamos actualizados.

9. En términos generales, ¿cuál considera usted que es el rol e importancia que la ECCI, como organización, le da a la gestión de la comunicación?

Yo personalmente sí considero que la comunicación tiene que darse y que es importante en cualquier organización, sin duda. Sin embargo, los miembros de la ECCI no somos homogéneos, en ese sentido, hay algunos que se involucran mucho en los procesos de comunicación y que les gusta comunicar lo que están haciendo; mientras que hay otros que tienen una postura más tibia y hay otros que son más dados a trabajar en solitario y no les interesa o les cuesta más comunicar. Por esto no podemos generalizar; sin embargo, lo que es claro es que no la totalidad de nuestros miembros se involucra o se interesa en comunicar.

Análisis FODA

1. Por favor, mencione dos (2) fortalezas de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Estando en un ambiente tecnológico, los actores de la ECCI están muy dispuestos a aprovechar la tecnología.
- b) Actualmente, la ECCI está en el proceso de formalizar la comunicación como parte del proceso de formulación del plan estratégico para la ECCI.

2. Por favor, mencione dos (2) oportunidades de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Vigencia e interés en materia de computación y informática que pueden lograr reconocimiento y crecimiento a nivel nacional e internacional.
- b) Gran demanda de profesionales en computación e informática que satisfagan las necesidades que se generan en el contexto de la sociedad del conocimiento.

3. Por favor, mencione dos (2) debilidades de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Existencia de grupos dentro de las mismas poblaciones de la ECCI que bloquean y retarda el logro de las iniciativas.
- b) Resistencia a las disposiciones y a las normativas que debe acatar y cumplir la ECCI por ser parte de la UCR.
- c) Falta interiorizar la razón de ser y los valores de la ECCI.

4. Por favor, mencione dos (2) amenazas de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Que la UCR no brinde los recursos necesarios para desarrollar la actividad comunicativa o que cambie las políticas por las que se rigue.
- b) Que los profesores de la ECCI que están especializándose en el exterior no regresen.

Anexo 4.3 Sistematización de entrevista realizada a Milena Zúñiga Elizondo

27 noviembre 2013

Nombre del entrevistado: Milena Zúñiga Elizondo

Puesto: Jefa Administrativa de la ECCI

Categoría de entrevista: Funcionario de la ECCI en puesto estratégico

1. ¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en la ECCI?

Tengo 11 años de trabajar acá.

2. ¿Existe algún documento oficial de la ECCI donde se describa y explique el logotipo?

Mirá, yo tengo 11 años de trabajar acá y cuando llegué el logo de la Escuela ya existía, no tengo idea si ese logo tiene una historia, pero sí sé que el logo ha sido depurado y creo que la persona que hizo esos cambios fue el RID anterior, que era Luis Loría. Sin embargo, del logo de la ECCI no existe ninguna historia oficial.

3. ¿Cuenta la ECCI con políticas y procedimientos (por escrito) para la gestión de la actividad comunicativa y divulgativa de la ECCI? ¿Cuenta la ECCI con políticas y procedimientos para aspectos como:

¿Cuáles carencias o necesidades existentes en la ECCI se solventarían con la creación de políticas de comunicación?

La Escuela no cuenta con políticas y procedimientos formales y respaldados por escrito. Todo lo que existe es de carácter informal y en realidad existen más por la buena voluntad de algunos de los mismos funcionarios que porque que existan políticas. En realidad considero que ni siquiera tenemos los conocimientos o las bases profesionales para establecer políticas de comunicación y divulgación adecuadas para la ECCI.

Es decir, en materia de políticas de divulgación no tenemos nada formal. Básicamente, en la ECCI la comunicación y divulgación se maneja así:

- Gestión y uso de las herramientas de comunicación de la ECCI.

- Hay una persona encargada de publicar en Facebook algunas noticias y avisos importantes para los estudiantes. La profesora Marta Calderón es la encargada de depurar y publicar las informaciones por medio del Facebook, porque somos conscientes de que no todo se puede publicar en el Facebook. Es decir, el Facebook lo utilizamos para divulgar sobre asuntos más generales.

- Un funcionario de la ECCI trae todas las semanas recortes de periódico con informaciones de interés para los estudiantes que se sellan para publicarlos en nuestras pizarras informativas. Como norma general, para publicar en las pizarras de la ECCI, los avisos que desean publicarse deben contar con el sello de la ECCI, de lo contrario se retiran de las pizarras.

- Asimismo, algunas unidades académicas nos piden que divulguemos algunos avisos y demás informaciones y esto lo hacemos básicamente a través de las pizarras informativas.

- Los avisos e informaciones que nos llegan en formato digital se les envía por medio de las listas de distribución de correo electrónico a los estudiantes y profesores de la unidad académica.

- La página web es administrada por tres funcionarios de la ECCI (una docente, el encargado de Redes y la jefa administrativa) y bueno solo los contenidos que nosotros tres aprobamos son los que se divulgan.

- El sitio web y el correo electrónico son los medios oficiales de la ECCI. En el sitio web publicamos todas las noticias importantes como noticias, invitamos a conferencias, se brindan avisos sobre horarios, etc. La página de Facebook de la ECCI también es otro de los medios oficiales, pero este es más público.

- Uso, clasificación, divulgación y almacenamiento (o archivo) de la información.

Respecto a facilitar información que nos soliciten en la ECCI, sí nos regimos por políticas más definidas, pero estas son básicamente las que establece la UCR. Por ejemplo, si alguna persona nos solicita información sobre un estudiante en particular, esa información no se le puede entregar y esto se debe a que esta información solo se le puede dar al estudiante ni siquiera a un familiar directo. Estas mismas restricciones aplican también para el caso de los profesores.

Ahora bien, información general sí la podemos ofrecer. Por ejemplo, información general sobre la carrera, trámites y horarios de clase se pueden dar cuando se nos solicita y esto se debe básicamente a que esta información es pública y se puede encontrar en la página web o las pizarras de la Escuela.

- Flujos y dinámicas de comunicación formal e informal de sus públicos internos.

Las políticas de los flujos de información y de las dinámicas de comunicación dependen del director que está en ejercicio. Por ejemplo, doña Gabriela Barrantes (exdirectora) tenía un flujo de correspondencia recibida donde todos los funcionarios administrativos de la Dirección sabíamos y nos enterábamos de lo que sucedía y qué era lo que estaba llegando. Actualmente, don Carlos Vargas estableció una dinámica distinta y ahora cada funcionario (sea administrativo o docente) tiene acceso a aquella información que el director le autoriza a ver. Es decir que ahora, se recibe la correspondencia en la ventanilla, se registra, se escanea para tener un registro digital, se le pasa a la secretaria del director, la secretaria del director se la entrega al director y él es el que decide a partir de ese momento qué es lo que se hace con la correspondencia. Esto, en cuanto a la información de carácter formal.

Ahora respecto a la comunicación informal. Como buenos ticos todos tenemos derecho al berreo y si hay comentarios de pasillo. Si una persona quiere que la Escuela intervenga respecto a algún comentario, la persona interesada tiene que llegar y conversarlo en la Dirección o en la jefatura administrativa según corresponda. En términos generales, se les recomienda que para solicitar la intervención de la Escuela se ponga la solicitud por escrito, y esto se debe a que una carta formal es el único respaldo que tenemos en caso de una intervención. Ahora estamos conscientes de que la normativa nos permite atender dudas, consultas o sugerencias que se presentan de manera verbal, e incluso anónima.

Esta normativa de la que le hablo, es una normativa de carácter nacional en donde se establece que nosotros como ente público tenemos el deber de recibir quejas o denuncias de forma anónima, escrita o personal.

4. ¿Cuenta la ECCI con estrategias para la gestión de la comunicación y la divulgación?

Hasta el momento, la ECCI no cuenta con estrategias establecidas formalmente para la gestión de la comunicación. Ahora, en buena teoría, la ECCI está inmersa en el proceso de formulación del plan estratégico de la Escuela donde se deberían incluir estrategias y acciones respecto a diversos aspectos, uno de ellos la comunicación y divulgación; sin embargo, el plan estratégico ni siquiera ha sido aprobado.

5. ¿Cuán fuerte es la presencia de manifestaciones de comunicación informal (chismes y rumores) en el ambiente laboral de la ECCI? ¿Cuánto afecta la comunicación informal al funcionamiento y logro de los objetivos de la Escuela?

Los rumores y los chismes dentro de la estructura de la Escuela son bastante fuertes y bastante frecuentes. La ECCI es como un pueblo pequeño, infierno grande, todo el mundo

se da cuenta de todo acá. Acá no pasa una semana sin que haya algún rumor, siendo estos no solo de índole laboral, sino también personal, profesional o a nivel de la vida de los estudiantes.

Acá los rumores se dan tanto en el ámbito administrativo, estudiantil como en el docente, en realidad en todos los ámbitos.

Yo, personalmente, siento que esta cultura del rumor y del chisme afectan bastante a la ECCI en el logro de sus objetivos, porque al no existir una política claramente definida para afrontar esta realidad no sabemos qué es lo que claramente queremos lograr cuando hacemos alguna publicación, entonces al final se termina publicando prácticamente todo sin priorizar las informaciones ni darles un manejo adecuado.

6. ¿Cuáles son las principales necesidades de comunicación y divulgación que afronta la ECCI, desde su perspectiva como director? De las necesidades mencionadas, ¿cuáles considera usted que deben solventarse con más prioridad?

Son bastantes las necesidades de comunicación que tiene la ECCI. Por ejemplo, si bien es cierto que el correo electrónico es un medio de comunicación efectivo por el tipo de carrera y de públicos que tenemos, me parece que no debería ser el único. Hay estrategias que faltan porque muchas veces se pretende que todos los profesores estén informados con los correos que se les manda, pero no todos ven el correo o tienen los mismos hábitos de revisión del correo.

Una de las necesidades más claras que tenemos es la de definir un norte para la gestión de divulgación de la Escuela. Es decir definir qué queremos anunciar, por qué lo queremos anunciar, cuándo lo queremos anunciar, cuál es el área o funcionario encargado de publicar, etc. En mi humilde opinión, creo que así como hay comisiones para otras cosas, la ECCI debería contar con una comisión de divulgación que defina como se canalizan estas cosas y que se den a la tarea de buscar informaciones que realmente le interesen y le sean útiles a las poblaciones de interés de la ECCI.

Realmente yo creo que deberíamos hacer algo más profesional, porque ahora estamos apagando fuegos. Realmente necesitamos un plan o una persona que conozca de comunicación para saber si el lenguaje es adecuado y cuál es el método más adecuado para comunicarnos con las poblaciones de interés de la ECCI.

7. De los medios o herramientas de comunicación con los que cuenta la ECCI, ¿cuál o cuáles el parece más útil para lograr el objetivo de dar a conocer lo que se hace?, ¿cuál requiere mejoras para lograr un adecuado funcionamiento?, ¿cómo se está gestionando la estructura, contenidos y administración del portal web de la ECCI?, ¿cómo se está gestionando el uso del perfil de Twitter de la ECCI?

El medio de comunicación más eficiente para los docentes es el correo electrónico y es bastante efectivo.

El medio más eficiente para que la Escuela les comunique cosas oficialmente a los estudiantes es el sitio web. Sin embargo, el sitio web es efectivo para los estudiantes solo cuando les conviene o cuando se está desarrollando un proceso importante y cuando se ofrece la información sobre este en la página. Ejemplo de esto, en periodo de matrícula la visitación de la página sube mucho porque ahí se publica toda la información; de lo contrario, nadie la visita.

Ahora el Facebook, que es un medio no tan prioritario desde el punto de vista de la Escuela, pero al que hemos estado potenciando, resultó ser el medio más efectivo para la población de estudiantes y para los públicos externos. Pero, realmente, el Facebook ha resultado muy efectivo. Sin embargo, por ser una red social, tenemos que asumir el riesgo de que la gente se deja decir cualquier cosa en ese espacio.

Para los estudiantes también contamos con listas de distribución de correos electrónicos, y la usamos pero con los estudiantes el correo no resulta tan efectivo.

Para brindarle información al personal administrativo, la Escuela cuenta con una lista de distribución de correos para ellos, pero parte de nuestro personal no tiene acceso (o tienen cierta aversión) a una computadora dentro de su jornada laboral, por lo que optamos por darle los avisos de manera verbal a estos funcionarios que no tienen acceso a computadora.

Para atender a graduados y empleadores, la ECCI nombró como encargada de la Bolsa de Empleo a la profesora Kryscia Ramírez, entonces las opciones de empleo que envían las empresas a esta profesora; ella las publica a través de la lista de distribución de correo con las que cuenta la ECCI (graduados, estudiantes, docentes, administrativos).

Con los graduados existe el reto de que tratar de contactarlos es un asunto complicado y es precisamente para intentar responder a esta dificultad que se creó la página de Facebook de la ECCI y hay muchos graduados que llegan y usan el Facebook.

En el caso de los empleadores, ellos son los que contactan a la ECCI. En este sentido, tenemos que admitir que nosotros no hemos hecho ninguna actividad para contactar a las empresas desde que nos acreditamos. Ahora otro espacio para contactarnos con el sector empleador son las ferias de empleo, pero la participación de la Escuela es poca y no existe una verdadera voluntad dentro de la unidad para seguir organizando ferias de empleo.

Con respecto al perfil de Twitter de la ECCI, imagínese que yo ni siquiera tenía conocimiento de que tuviéramos uno y, lamentablemente, tampoco tengo conocimiento de quién es la persona que está administrando ese perfil.

8. ¿Con qué recursos (presupuesto, recurso humano, tecnología y demás recursos) contaría la ECCI para poner en marcha las actividades de comunicación y divulgación que la unidad académica requiere?

Tristemente, en estos momentos, la ECCI para realizar su labor de comunicación y divulgación solo cuenta con la buena voluntad de aquellos que nos quieran ayudar, porque en realidad nadie tiene esa tarea asociada. Así que la ECCI no cuenta con recursos formales para realizar la actividad comunicativa.

Dentro del presupuesto, la Escuela solo cuenta con una partida para material gráfico, aunque actualmente gran porcentaje de este dinero se gasta en fotocopias.

Dentro de los recursos tecnológicos, con lo único que podríamos contar es el sitio web y la página de Facebook, porque para comunicar propiamente no contamos con nada más. Imagínese que la Escuela ni siquiera cuenta con un auditorio para hacer convocatorias masivas.

La Escuela cuenta con cierta cantidad de horas beca y horas asistente, y con ellas se podrían nombrar a estudiantes para que apoyen la labor de comunicación y divulgación; sin embargo, estos nombramientos posiblemente no serían sostenibles en el tiempo.

La Escuela tiene toda la apertura de establecer convenios con otras unidades académicas que puedan colaborar, y legal y administrativamente es posible aceptar la colaboración de otras unidades académicas; sin embargo creo que habría que averiguar a ver qué tan consciente está el director de que existen opciones como *La Estación de la ECCC-UCR*.

9. En términos generales, ¿cuál considera usted que es el rol e importancia que la ECCI, como organización, le da a la gestión de la comunicación?

A mí, personalmente, el rol de la comunicación dentro de la actividad de la ECCI me parece sumamente importante. A través de una adecuada gestión de la comunicación y la divulgación podríamos sacar muchísimas cosas acá en la misma Escuela. De hecho, creo que la inexistencia de un área o una gestión de comunicación durante el proceso de acreditación representó una gran desventaja para la ECCI, porque no sabíamos cómo llegarle a la gente ni qué decirle.

De hecho, fue hasta que nos enfrentamos a las exigencias de la acreditación, que descubrimos que teníamos que tener un vínculo con los graduados y los empleadores, y que ellos eran

poblaciones importantes que debían ser tomados en cuenta. Es más, fue hasta la acreditación que la Escuela tomó un poco más de conciencia de que el mismo personal administrativo también tenía necesidades de comunicación que la ECCI debía atender.

Ahora, lo malo es que la ECCI como organización no es tan consciente de la importancia que tiene la comunicación para el logro de los objetivos, y esto se debe a que acá muchos piensan que todo el mundo comunica y que cualquiera se puede hacer cargo de esta labor. De hecho, yo siento que la misma UCR no ve la labor de comunicación como algo importante, porque nosotros solicitamos una plaza para tener un comunicador acá y nos la negaron.

Análisis FODA

1. Por favor, mencione dos (2) fortalezas de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) Buena voluntad y disposición de algunos funcionarios para desarrollar la actividad divulgativa y de comunicación.

2. Por favor, mencione dos (2) oportunidades de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) Nuestro prestigio nos mantiene a la vanguardia, porque los profesionales que se gradúan de la ECCI son muy buenos.

b) La creación del doctorado que genera una proyección positiva de la ECCI.

3. Por favor, mencione dos (2) debilidades de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) Nuestros estudiantes y docentes no saben realmente cómo comunicarse adecuadamente.

b) La gestión de la comunicación y la organización de eventos son actividades que recaen sobre el personal docente por la carencia de recursos adecuados.

4. Por favor, mencione dos (2) amenazas de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) Las universidades privadas tienen una muy buena y atractiva comunicación con todos sus públicos.

b) Además de la buena comunicación, las universidades privadas cuentan con ganchos atractivos como becas, programas de formación bilingüe, promociones y demás recursos que pueden atraer la atención de nuestros estudiantes y de nuestros públicos.

ANEXO 5. Sistematización de entrevistas realizadas a representantes del sector empleador

Anexo 5.1 Sistematización de entrevista realizada a Lidia Arévalo Bravo 20 de diciembre 2013

Información del representante (entrevistado) y la empresa.

- 1. Categoría de entrevista:** Representante del sector empleador
 - 2. Tipo de empresa:** Institución pública.
 - 3. Nombre del entrevistado:** Lidia Arévalo Bravo
 - 4. Empresa a la que representa:** Universidad de Costa Rica
 - 5. Puesto que desempeña:** Jefatura, Unidad de Desarrollo Informático, OAICE-UCR
 - 6. Edad del entrevistado:** 50 años
 - 7. Tiempo de laborar en esta empresa:** 2 años y medio en la Unidad de Desarrollo Informático y 33 años de trabajar en la UCR.
 - 8. Actividad principal de la empresa:** Educación universitaria
- 9. ¿En cuál de los siguientes sectores se ubica la organización a la que usted representa?**
- Sector Privado
 - Sector Público
 - Organización internacional
 - Institución autónoma o semiautónoma
 - Otro. Especifique _____
- 10. ¿Cuántos empleados tiene la organización? R/ La ORI tiene 49 empleados y la Unidad de Desarrollo Informático 8 personas. ¿Dentro de la organización se consideran?**
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Microempresa | <input checked="" type="checkbox"/> Empresa grande |
| <input type="checkbox"/> Pequeña empresa | <input type="checkbox"/> Megaempresa |
| <input type="checkbox"/> Empresa mediana | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |

Entrevista

11. ¿Cuáles son los medios/herramientas de comunicación de la ECCI que usted conocía antes de esta entrevista?

Yo conozco bien: el sitio web, el correo electrónico, las pizarras. Además, sé que la ECCI tiene su página de Facebook, pero yo no lo sigo.

12. ¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCI que usted prefiere y usa con más frecuencia para mantenerse informado sobre el acontecer en la unidad académica?, ¿con qué atributos describiría a este medio?

El medio de comunicación de la ECCI que más consumo es el correo electrónico, y esto se debe a que yo siempre tengo mi correo electrónico abierto y eso me permite darle seguimiento a lo que está pasando en la Escuela, o sea, lo que no mandan por correo me lo pierdo, porque, de lo contrario, tengo que entrar al sitio web para ver qué es lo que está pasando.

Bueno, y cuando visito las instalaciones de la ECCI, siempre trato de revisar las pizarras informativas para mantenerme informada.

13. ¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCI que usted utiliza con menos frecuencia o que más le desagrada?, ¿con qué atributos describiría a este medio?

Bueno la página de Facebook de la ECCI es el medio que no utilizo del todo, porque yo en lo personal no me siento muy atraída hacia el Facebook en particular.

Bueno y el Sitio Web tampoco lo utilizo con mucha frecuencia por razones de tiempo, por eso prefiero que me entre un correo con el mensaje que tener que entrar a la página web a revisar.

14. De los contenidos que suele divulgar la ECCI, ¿cuáles le resultan más útiles e interesantes a usted y a su empresa?, ¿considera que la ECCI publica contenidos poco útiles o interesantes? Si fuera así, ¿cuáles y por qué?

Como jefe y como empleadora, a mí, en particular, me interesa que la ECCI me brinde información sobre las charlas, conferencias, actividades y capacitaciones organizadas por la ECCI. Realmente este contenido para mí es el más útil. Asimismo, me resulta muy llamativo cuando anuncian las defensas de tesis, porque a veces hay tesis muy interesantes que a uno le gustaría conocer.

También quiero destacar que a veces recibo información proveniente de la ECCI, que a mí como empleadora no me resultan muy útil porque realmente no tienen ninguna relación conmigo; como por ejemplo trámites, circulares internas de la Escuela o de la Universidad realmente son contenidos que no tienen mucho valor para mí.

15. ¿Qué otros temas considera conveniente que se incluyan en los contenidos divulgados a través de las herramientas de comunicación de la ECCI?

Programas de Educación continua, proyección de la labor de investigación de la ECCI esos son dos temas importantes y que ayudarían a hacer visible a la ECCI dentro del mercado.

16. ¿Qué necesidades de información y comunicación específicas del sector empleador debería atender la ECCI con más prioridad?

La ECCI debería concentrarse en mantener el contacto con el sector empleador, informando sobre las cosas que está haciendo la Escuela en cuanto a educación continua, proyectos de investigación que se están desarrollando, porque esto permitiría que haya proyección de la ECCI en el sector empleador.

17. En términos generales, ¿considera usted que los medios y canales de comunicación con los que cuenta la ECCI están debidamente establecidos y son adecuados para brindar la información que a su empresa le interesa y necesita? ¿Qué mejoras propondría?

Siento que la Escuela tiene que hacer un mayor esfuerzo para brindarle información oportuna al sector, porque en muchas ocasiones, uno recibe información o se entera de lo que pasa en la ECCI porque uno busca la información y no porque la Escuela genere y divulgue los contenidos como uno espera, incluso obtener información depende de la relación o el vínculo que uno tenga con la unidad. Por ejemplo, yo fui docente de la ECCI y en ese momento yo recibía correos informándome de lo que pasaba; sin embargo, como ahora no soy docente creo que he dejado de recibir mucha información; esto me hace pensar que es posible que yo reciba alguna información de la Escuela por el vínculo que tuve como docente, pero es posible que los empleadores no estén recibiendo la información porque ellos no tienen ese vínculo.

18. ¿Considera que usted está bien informado sobre las actividades y logros de la ECCI?

No, yo me siento medianamente informada.

19. A partir de su experiencia, ¿diría usted que la reputación y los comentarios que escucho acerca de la ECCI son generalmente positivos?, ¿qué tipo de comentarios son los que escucha con más frecuencia respecto a la ECCI?

La reputación de la ECCI es positiva. Los graduados de la ECCI siguen teniendo mucho valor y peso dentro del mercado y, generalmente, escucho comentarios de que los egresados son muy capaces, buenos profesionales y que se les puede asignar cualquier trabajo porque lo van a cumplir con éxito. De la Escuela como organización no he escuchado muchos comentarios, así que la buena reputación de la ECCI se sustenta más en el perfil de salida de los profesionales que se forman en la ECCI.

20. ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de la actividad comunicativa que realiza la ECCI? ¿Qué sugerencias ofrecería usted para mejorar la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

Yo sugeriría que haya más acercamiento con el sector empleador y el mercado laboral sería importante, en ese sentido, sería ideal que la Escuela designe a una persona encargada del vínculo con el mercado laboral, que se le dé monitoreo al sector empleador.

21. ¿Qué contenidos, temas y recursos podría ofrecer su empresa para dinamizar y fortalecer la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

En ocasiones anteriores, yo le había propuesto a la ECCI un acercamiento con la ORI y con la unidad que yo dirijo. Este acercamiento podría darse con la organización de capacitaciones conjuntas.

Análisis FODA

1. Por favor, mencione **dos (2) fortalezas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) Plataforma tecnológica existente en la ECCI en la que se puede soportar la actividad de comunicación.

b) Capacidad y familiaridad del personal de la ECCI con el uso de recursos y herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación.

c) Capacidad de convocatoria de la ECCI entre el sector empleador.

2. Por favor, mencione **dos (2) oportunidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) Interés del sector empleador en los profesionales que forma la ECCI.

3. Por favor, mencione **dos (2) debilidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) Poco interés de la Escuela en desarrollar una adecuada gestión de la actividad de comunicación y divulgación.

b) Las iniciativas de comunicación dependen de la voluntad personal y no se visualizan como un recurso estratégico a ser gestionado.

c) Carencia de un proyecto de comunicación de la ECCI como organización.

4. Por favor, mencione **dos (2) amenazas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) Abundante oferta de universidades que podrían socabar el espacio de la ECCI como referente en el área de la computación y la informática (podríamos volvernos invisibles en el mercado).

Anexo 5.2 Sistematización de entrevista realizada a Alexander Barquero Elizondo

4 de diciembre 2013

Información del representante (entrevistado) y la empresa.

1. **Puesto:** Director de Certificadores de Firma Digital
2. **Categoría de entrevista:** Representante del sector empleador
3. **Tipo de empresa:** Institución pública.
4. **Nombre del entrevistado:** Alexander Barquero Elizondo
5. **Empresa a la que representa:** Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)
6. **Puesto que desempeña:** Director de Certificadores de Firma Digital
7. **Edad del entrevistado:** 28 años
8. **Tiempo de laborar en esta empresa:** 2 años
9. **¿En cuál de los siguientes sectores se ubica la organización a la que usted representa?**
 - () Sector privado
 - (X) Sector público
 - () Organización internacional
 - () Institución autónoma o semiautónoma
 - () Otro. Especifique_____

10. **¿Cuántos empleados tiene la organización? R/ Entre 115 -130 empleados ¿Dentro de la empresa se consideran?**

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| () Microempresa | () Empresa grande |
| () Pequeña empresa | () Megaempresa |
| (X) Empresa mediana | () Otro:_____ |

Entrevista

11. **¿Cuáles son los medios/herramientas de comunicación de la ECCI que usted conocía antes de esta entrevista? (repreguntar acerca de las herramientas que en el entrevistado no mencione)**

De la Escuela, los medios de comunicación que yo conozco son: El perfil de Facebook de la ECCI (y el de la AECCI), el correo electrónico (estoy dentro de una lista de graduados de la ECCI)

Además, a veces recibo información a través del Facebook de amigos que son funcionarios de la ECCI, quienes en ocasiones publican informaciones relacionadas con la ECCI.

Conozco la página web de la ECCI, pero no es uno de los medios que visite a diario.

12. **¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCI que usted prefiere y usa con más frecuencia para mantenerse informado sobre el acontecer en la unidad académica?, ¿con qué atributos describiría a este medio?**

El medio que yo prefiero para que la ECCI me informe de su quehacer serían las redes sociales, y bueno si la Escuela le diera un uso más fuerte a las redes sociales se podría potenciar a los otros medios de la ECCI.

El otro medio efectivo para mantenernos informados es el correo electrónico. De hecho, recuerdo que la coordinación para que uno participara en el proceso de acreditación fue por medio del correo, sin embargo, al MICIT como empleador no se le convocó en ningún momento.

13. ¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCI que usted utiliza con menos frecuencia o que más le desagrada?, ¿con qué atributos describiría a este medio?

Bueno, el medio que yo menos utilizo es el sitio web, porque en realidad no es un sitio al que uno tenga una razón para ingresar, realmente funciona para cosas muy específicas (buscar contactos de docentes o administrativos), pero más allá de eso no entraría al sitio web de la ECCI para ver noticias, no esperaría que la Escuela me gustara para darme la noticia y el canal para hacer eso son las redes sociales.

14. De los contenidos que suele divulgar la ECCI, ¿cuáles le resultan más útiles e interesantes a usted y a su empresa?, ¿considera que la ECCI publica contenidos poco útiles o interesantes? Si fuera así, ¿cuáles y por qué?

Bueno para mí como empleador o como jefe, me interesa que la ECCI me mantenga informado acerca de la cantidad de personas que se gradúan cada año, logros en temas de la carrera (acreditación, apertura de posgrados, etc.). Uno espera que la Escuela promueva al recurso humano y profesional que forma, y no tanto que se promueva ella, sino que promueva al personal capacitado que le está dando al país.

La divulgación de defensas de tesis me parece un contenido interesante, y me parece que algunos empleadores podrían estar interesados en estos temas porque se relaciona con la labor que hacen profesionalmente.

15. ¿Qué otros temas considera conveniente que se incluyan en los contenidos divulgados a través de las herramientas de comunicación de la ECCI?

Logros de la ECCI vinculados con la calidad del profesional que están graduando, es dar a conocer que los profesionales que se gradúan de la ECCI están preparados para hacerle frente a los retos del mercado laboral.

También sería importante dar a conocer las actividades que realiza la Escuela, porque yo casi no he visto que la ECCI las divulgue.

16. ¿Qué necesidades de información y comunicación específicas del sector empleador debería atender la ECCI con más prioridad?

Nuestra principal necesidad de comunicación con respecto a la ECCI, es cantidad y calidad de información. Creo que para los muchos profesionales en computación que están en el mercado y para las empresas saber que la carrera está acreditada no es un tema que les genere mucho interés porque esto tiene más implicaciones para los que nos egresamos de esa carrera; sin embargo, para las empresas les puede interesar la cantidad de graduados por año, cambios al plan de estudios y ferias de empleo.

17. En términos generales, ¿considera usted que los medios y canales de comunicación con los que cuenta la ECCI están debidamente establecidos y son adecuados para brindar la información que a su empresa le interesa y necesita? ¿Qué mejoras propondría?

Bueno, yo conozco muy poco de la actividad de comunicación de la ECCI y me imagino que si la conozco poco es o porque no me ha generado suficiente interés o porque es insuficiente. En ese sentido, creo que se podría hacer mejor comunicación en la Escuela.

18. ¿Considera que usted está bien informado sobre las actividades y logros de la ECCI?

No, no me considero muy bien informado. A veces recibo información de actividades que organizan algunas empresas pero no recibo información de las que hace la ECCI, así que pienso que hace falta comunicar más.

19. A partir de su experiencia, ¿diría usted que la reputación y los comentarios que escucha acerca de la ECCI son generalmente positivos?, ¿qué tipo de comentarios son los que escucha con más frecuencia respecto a la ECCI?

LA ECCI tiene una muy buena reputación, no es una excelente reputación, es una muy buena reputación. Los egresados de la ECCI tienen entre buena y muy buena percepción de la reputación de la Escuela. Es decir los que no estuvieron en la Escuela tienen una muy buena reputación, los que se egresaron de la ECCI tienen entre buena y muy buena imagen de la ECCI, es decir, ellos posiblemente tengan más reservas porque el plan de estudios de la Escuela no se ha adaptado tan rápidamente a las necesidades del mercado.

20. ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de la actividad comunicativa que realiza la ECCI? ¿Qué sugerencias ofrecería usted para mejorar la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

Mis sugerencias para mejorar la actividad de comunicación de la ECCI serían:

- En primer lugar, sería identificar los objetivos que persigue la Escuela respecto a sus procesos de comunicación y tomárselos con seriedad. A partir de estos objetivos diseñar una estrategia de comunicación e implementarla, definiendo metas que se cumplan en plazos claramente establecidos.

Otra sugerencia, hay algo que la ECCI y la UCR están desaprovechando, y esto es que hay muchos proyectos desarrollados en el área de informática (por medio de unidades como ECCI, CITIC, PROSIC) que permitirían formar una enlace de comunicación de corte científico-tecnológico de la Universidad hacia afuera, donde estos actores participen en conjunto para llevar la información que ellos generan a todo el país. Es decir, yo creo que estos entes pueden generar, en conjunto, contenidos de interés para el país, y no noticias sueltas y aisladas provenientes de cada uno, sino todas las voces juntas.

22. ¿Qué contenidos, temas y recursos podría ofrecer su empresa para dinamizar y fortalecer la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

El MICITT tiene altísimas posibilidades de vincularse y apoyar las actividades que realice la ECCI, porque el departamento de Comunicación del MICITT tiene el enfoque de periodismo científico y además existe la Dirección de Fomento que está totalmente preparado para vincularse y a lograr que las instituciones generen proyectos de ciencia y tecnología.

Es decir, quizá no podríamos brindar ayuda económica, pero se podría dar ayuda en logística, articulación de sectores, búsqueda de patrocinadores, etc.

Análisis FODA

1. Por favor, mencione **dos (2) fortalezas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) La ECCI ya cuenta con canales de comunicación, lo que falta es renovarlos para trabajar mejor.

2. Por favor, mencione **dos (2) oportunidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Gran cantidad de egresados que sienten afecto y tienen disposición para acoger la información que la ECCI pueda generar.
- b) En el ámbito nacional, no hay un actor importante que informe sobre el tema de computación e informática, desde la perspectiva científica y tecnológica.
- c) La evolución de los medios de comunicación y redes sociales ha generado que la actividad de divulgación sea relativamente simple.

3. Por favor, mencione **dos (2) debilidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) La ECCI no cuenta con el tipo de producción de contenidos e información suficiente para darle la continuidad para que siga siendo relevante.
- b) Carencia del personal de comunicación que se encargue de la actividad de comunicación de la ECCI.

4. Por favor, mencione **dos (2) amenazas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Que alguna otra escuela de computación del país vea una oportunidad de divulgar sobre temas de computación e informática y que ellos tomen la vanguardia en la divulgación de estos temas.

Anexo 5.3 Sistematización de entrevista realizada a Astrid Pacheco Mata

29 de setiembre 2013

Información del representante (entrevistado) y la empresa

- 1. Categoría de entrevista:** Representante del sector empleador
- 2. Tipo de empresa:** Institución pública.
- 3. Nombre del entrevistado:** Astrid Pacheco Mata
- 4. Empresa a la que representa:** MET-ICE (División de Maquinaria, equipo y talleres del Instituto Costarricense de Electricidad)
- 5. Puesto que desempeña:** Jefatura de Relaciones Laborales y Comunicación
- 6. Edad del entrevistado:** 48 años
- 7. Tiempo de laborar en esta empresa:** En el MET: 1 año y 8 meses, pero tiene 6 años de trabajar para el Instituto Costarricense de Electricidad.

8. ¿En cuál de los siguientes sectores se ubica la organización a la que usted representa?

- Sector privado
- Sector público
- Organización internacional
- Institución autónoma o semiautónoma
- Otro. Especifique _____

9. ¿Cuántos empleados tiene la organización? R/ 1175 personas ¿Dentro de la empresa se consideran?

- Microempresa
- Pequeña empresa
- Empresa mediana
- Empresa grande
- Megaempresa
- Otro: _____

Entrevista

10. ¿Cuáles son los medios/herramientas de comunicación de la ECCL que usted conocía antes de esta entrevista? (reguntar acerca de las herramientas que en el entrevistado no mencione)

He visto publicaciones en Facebook que hace la ECCL, especialmente cuando hacen ferias. En la Universidad también, en una visita que hice hace algunos meses, por medio de unas pizarras donde había pegada información.

11. ¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCL que usted prefiere y usa con más frecuencia para mantenerse informado sobre el acontecer en la unidad académica?, ¿con qué atributos describiría a este medio?

Facebook (por accesibilidad). Porque me queda más fácil, en realidad. Entre semana y como resido en el trabajo, tengo más acceso y me queda más fácil informarme de lo que pasa en la ECCL por medio de Facebook. Entonces sería Facebook por accesibilidad.

Dentro de los atributos que veo en el Facebook de la ECCL, yo diría que el Facebook de la ECCL brinda bastante información, ofrece bastantes posibilidades de acceder a información como bolsa de empleo, información para quienes quieran estudiar la carrera.

12. ¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCL que usted utiliza con menos frecuencia o que más le desagrada?, ¿con qué atributos describiría a este medio? R/ Ninguno le disgusta

13. De los contenidos que suele divulgar la ECCI, ¿cuáles le resultan más útiles e interesantes a usted y a su empresa?, ¿considera que la ECCI publica contenidos poco útiles o interesantes? Si fuera así, ¿cuáles y por qué?

Dentro de los contenidos que ofrece la ECCI, el que me resulta más útil a mí y al MET es el de Bolsa de Empleo.

14. ¿Qué otros temas considera conveniente que se incluyan en los contenidos divulgados a través de las herramientas de comunicación de la ECCI?

Deberían incluir artículos relacionados con temas de informática para actualizar el conocimiento sobre nuevas tendencias, los programas que más se utilizan.

15. ¿Qué necesidades de información y comunicación específicas del sector empleador debería atender la ECCI con más prioridad?

El sector empleador necesita que la ECCI nos mantenga más informados y crear, tal vez un espacio para dar a conocer lo que hace la ECCI; quizá por medio de citas o reuniones con grupos de interés donde se dé a conocer lo que hace la ECCI y qué ofrecimientos nos pueden hacer a las empresas.

Especialmente teniendo en cuenta que en las empresas muchas veces no se tiene una persona específicamente encargada de revisar los correos que la ECCI y las demás escuelas mandan, sería muy útil que se organizaran citas, conferencias y demás espacio para informar al sector. Podría resultar útil que la ECCI cuente con una persona encargada de atender a los empleadores.

16. En términos generales, ¿considera usted que los medios y canales de comunicación con los que cuenta la ECCI están debidamente establecidos y son adecuados para brindar la información que a su empresa le interesa y necesita? ¿Qué mejoras propondría?

Personalmente, considero que la ECCI debe hacer algún esfuerzo adicional, porque muchas veces no se sabe qué hace exactamente la ECCI, sabemos que existe y que se creó en la década de los 80, pero probablemente no se explote en todo su potencial la información de la ECCI que podría ayudarnos a las empresas.

17. ¿Considera que usted está bien informado sobre las actividades y logros de la ECCI?

Confieso que yo no me siento muy informada sobre lo que hace la ECCI, aunque tengo claro que mucho es culpa mía por tener el interés de estar accediendo la información y las herramientas de comunicación de la ECCI, y también por eso mismo, si existiese alguna forma o método la ECCI le hiciera llegar algunas noticias a nosotros como empleadores (por ejemplo organizando mesas redondas, conferencias, etc.), pues se despertaría más el interés entre los empleadores de acceder a los medios de comunicación de la ECCI para buscar información más frecuentemente. La ECCI debería crear medios o formas de que la comunicación sea más efectiva y que nos ayude a recordar a los empleadores que la ECCI existe y que es importante para nosotros.

18. A partir de su experiencia, ¿diría usted que la reputación y los comentarios que escucho acerca de la ECCI son generalmente positivos?, ¿qué tipo de comentarios son los que escucha con más frecuencia respecto a la ECCI?

La reputación y los comentarios que yo he escuchado sobre la ECCI son excelentes. En general, siempre escuchamos que los graduados de la Universidad de Costa Rica son excelentes, y en el área específica de ciencias de la computación, las personas que he conocido son excelentes profesionales.

19. ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de la actividad comunicativa que realiza la ECCI? ¿Qué sugerencias ofrecería usted para mejorar la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

Creo que a la ECCI le falta hacer mayores esfuerzos en la gestión de su actividad de comunicación. Creo que ahora que en medios como la televisión que se habla tanto de emprendedores y temas de este tipo, creo que la ECCI debería involucrarse y hacer un poco más en este tipo de temas, no limitarse tanto, sé que a veces es difícil porque a los periodistas se les pide un espacio y ya tienen los temas bastante llenos y creo que es positivo que se conozca lo que la ECCI ofrece a los jóvenes a los estudiantes y que venda posgrados, quizá mostrando historias de éxito de personas que se han graduado de la ECCI.

20. ¿Qué contenidos, temas y recursos podría ofrecer su empresa para dinamizar y fortalecer la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

Yo creo que lo primero que tenemos que hacer es conocernos las dos partes (ECCI y sector empleador). Por ejemplo, en el caso concreto del MET, aunque somos parte de del ICE, trabajamos de manera muy independiente y necesitamos mucha asesoría, por lo que lo primero que debemos hacer es darnos a conocer ante la ECCI para que la Escuela sepa qué estamos haciendo y cómo lo estamos haciendo, porque yo estoy segura que la ECCI puede ofrecernos muchas herramientas que nos permitan hacer nuestro trabajo mucho mejor en el campo de la informática.

Análisis FODA

1. Por favor, mencione dos (2) fortalezas de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Trayectoria de la ECCI, que tiene más de 30 años de existir y de formar profesionales en computación e informática.
- b) El prestigio que tiene tanto la Universidad de Costa Rica como la ECCI, que le da prioridad a sus graduados de acceder a puestos especialmente en el sector público.

2. Por favor, mencione dos (2) oportunidades de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) La oportunidad que le brinda la ECCI a los jóvenes estudiantes de secundaria de estudiar informática una carrera en una institución de prestigio.
- b) Los egresados de la ECCI tienen la capacidad para desempeñarse profesionalmente tanto a nivel nacional e internacional.

3. Por favor, mencione dos (2) debilidades de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Falta un poco más de promoción y de acciones para darse a conocer por otros medios que no sean el Facebook o la página web.
- b) Desaprovechamiento de medios como la televisión para darse a conocer y sobresalir entre las unidades académicas de la UCR.
- c) Falta de mecanismos efectivos para dar a conocer y mantener informados al sector empleador.

4. Por favor, mencione dos (2) amenazas de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Que el desconocimiento existe entre los candidatos interesados en la carrera los lleve a no intentar ingresar a la ECCI y que terminen optando por carreras en universidades privadas (abundante oferta de carreras similares por parte de universidades privadas).
- b) Competencia de egresados de otros centros educativos a la hora de optar por oportunidades laborales.
- c) Existencia de institutos (a nivel técnico) que brindan opciones educativas en el área de computación e informática que se convierten en competencia para los estudiantes y egresados de la ECCI.

Anexo 5.4 Sistematización de entrevista realizada a Mylena Rojas Mora

17 de octubre 2013

Información del representante (entrevistado) y la empresa.

- 1.. **Categoría de entrevista:** Representante del sector empleador
2. **Tipo de empresa:** Empresa privada
3. **Nombre del entrevistado:** Mylena Marcela Rojas Mora
4. **Empresa a la que representa:** Avionyx
5. **Puesto que desempeña:** Coordinadora de Recursos Humanos.
6. **Edad del entrevistado:** 29 años
7. **Tiempo de laborar en esta empresa:** 4 años y 7 meses
8. **Actividad principal de la empresa:** Desarrollo y verificación de software para aviones.
9. **¿En cuál de los siguientes sectores se ubica la organización a la que usted representa?**
 - (X) Sector privado
 - () Sector público
 - () Organización internacional
 - () Institución autónoma o semiautónoma
 - () Otro. Especifique_____

10. **¿Cuántos empleados tiene la organización? R/ 35 empleados ¿Dentro de la empresa se consideran?**

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> () Microempresa | <input type="checkbox"/> () Empresa grande |
| <input checked="" type="checkbox"/> (X) Pequeña empresa | <input type="checkbox"/> () Megaempresa |
| <input type="checkbox"/> () Empresa mediana | <input type="checkbox"/> () Otro:_____ |

Entrevista

11. **¿Cuáles son los medios/herramientas de comunicación de la ECCI que usted conocía antes de esta entrevista? (repreguntar acerca de las herramientas que en el entrevistado no mencione)**

De las herramientas de comunicación con las que cuenta la ECCI, yo personalmente conozco:

1. Correo electrónico
2. página de Facebook
3. Pizarras de información
4. Sitio web de la ECCI (pero no lo recordó de primera mano)

*Durante la entrevista Mylena mencionó el teléfono como un medio para obtener información cuando ella llama.

12. **¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCI que usted prefiere y usa con más frecuencia para mantenerse informado sobre el acontecer en la unidad académica?, ¿con qué atributos describiría a este medio?**

Yo prefiero la página de Facebook, porque yo considero que, por la experiencia que tuve cuando estaba trabajando con ustedes, es bastante rápido, fácil de tener el acceso y además la ECCI lo mantiene bastante actualizado. Eso está bien porque a veces uno entra al Facebook de alguna escuela o empresa y ve que las últimas publicaciones que tienen son de hace meses y uno dice si uno manda un mensaje es posible que no me respondan, pero en el caso de la ECCI yo sí notaba que la información es bastante constante, casi que todos

los días publican algo, y si uno utilizaba el mismo correo del Facebook, uno recibe respuesta bastante rápido. Así que considero a la página de Facebook de la ECCI como una herramienta muy fácil de usar y que da esa accesibilidad que uno necesita.

13. ¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCI que usted utiliza con menos frecuencia o que más le desagrada?, ¿con qué atributos describiría a este medio?

Dentro de las herramientas de comunicación de la ECCI, no encuentro uno en específico que no me esté funcionando, pero sí tengo que mencionar que comunicarse con la Escuela por medio del teléfono, porque a veces se llama y se dejan mensajes y resulta que la persona no está disponible en esos momentos, o se mantiene la línea ocupada; entonces a veces me ha costado un poquito conseguir una respuesta.

14. De los contenidos que suele divulgar la ECCI, ¿cuáles le resultan más útiles e interesantes a usted y a su empresa?, ¿considera que la ECCI publica contenidos poco útiles o interesantes? Si fuera así, ¿cuáles y por qué?

De los contenidos que la ECCI divulga, a nosotros nos sirve mucho conocer los eventos que ustedes realizan, por ejemplo, las conferencias, la Feria de Proyectos de la Escuela. Eso a uno como empleador le ayuda bastante porque uno sabe lo que está pasando en la Escuela, es interesante por un lado, y además es de utilidad porque uno puede decidir si puede colaborar o si hay alguna cosa en la que uno puede participar como empresa.

Un contenido que, tal vez no sea que no sirva, pero que a nosotros como empleadores no nos es tan útil es cuando la ECCI publica artículos o noticias de avances tecnológicos. Obviamente eso llama la atención de los estudiantes y es una manera de que ellos sigan utilizando el medio, pero como empleador puramente esa información no es de utilidad, como sí lo son las otras noticias sobre lo que está pasando en la Escuela, eso sí es muy importante.

15. ¿Qué otros temas considera conveniente que se incluyan en los contenidos divulgados a través de las herramientas de comunicación de la ECCI?

Dentro de los contenidos que nosotros como empleadores podemos ofrecer estaría la divulgación de eventos que se están dando en las empresas. Por ejemplo, si la empresa organiza una conferencia o alguna otra actividad, que estos contenidos se publiquen para que los estudiantes de la ECCI puedan participar. Esto permitiría que no solamente el empleador vaya a la Escuela a acercarse a los estudiantes, sino que los estudiantes también puedan acercarse a los eventos de las empresas si a ellos les interesa.

Lo importante es que el vínculo y la divulgación de informaciones provenientes de las empresas y la Escuela sean más frecuentes y se tenga un contacto más estable entre ambos.

Para nosotros como empleadores también sería de mucha utilidad que la ECCI cuente con una bolsa de empleo. Yo creo que ustedes tienen bolsa de empleo, pero creo que la ECCI podría generar más espacios para que los empleadores podamos comunicarnos más fácilmente con los estudiantes.

16. ¿Qué necesidades de información y comunicación específicas del sector empleador debería atender la ECCI con más prioridad?

- Para el sector empleador sería muy importante conocer las necesidades de los estudiantes, en cuanto a posibilidades de hacer prácticas profesionales.
- ¿Qué podría ofrecerle el sector empleador a los estudiantes?
- Dar a conocer los eventos tanto de la ECCI como los organizados por las empresas

17. En términos generales, ¿considera usted que los medios y canales de comunicación con los que cuenta la ECCI están debidamente establecidos y son adecuados para brindar la información que a su empresa le interesa y necesita? ¿Qué mejoras propondría?

Personalmente, creo que la ECCI sí cuenta con bastantes herramientas, porque hay otras escuelas que no tienen tantos recursos de divulgación, así que considero que la ECCI está bastante fuerte en material de comunicación y divulgación. Sin embargo, creo que se requiere que la Escuela tenga un rol más activo en buscar a la empresa, porque no se puede esperar que la empresa sea la que está preguntando sobre el acontecer de una escuela en particular, así que la ECCI debería ser más proactiva a la hora de buscar a las empresas para dar a conocer los medios de comunicación, los contenidos y las actividades de la ECCI, pues sólo así se podrá establecer un vínculo más fuerte entre la ECCI y el sector empleador.

Para los empleadores es un poco difícil averiguar dónde es que pueden obtener esa información, en cambio si ustedes nos buscan y nos invitan a ser parte del Facebook de la ECCI y sus otros medios para nosotros es más fácil integrarnos.

18. ¿Considera que usted está bien informado sobre las actividades y logros de la ECCI?

Sí me siento bien informada; de hecho, pienso que ustedes son de las escuelas que mejor comunican este tipo de cosas sin que uno tenga que ir a buscarlos. En otras instituciones o escuelas de la misma UCR, a veces uno tiene que ir a buscar a los profesores y la información que tienen en las pizarras. En cambio, en el caso de la ECCI es tan sencillo como entrar a la página de Facebook porque la Escuela tiene este medio bastante actualizado.

19. A partir de su experiencia, ¿diría usted que la reputación y los comentarios que escucho acerca de la ECCI son generalmente positivos? ¿Qué tipo de comentarios son los que escucha con más frecuencia respecto a la ECCI?

De lo que he escuchado, creo que los estudiantes tienen mucha confianza en la Escuela. Yo pienso que la ECCI tiene muy buena reputación porque los comentarios que he escuchado siempre son buenos.

Personalmente, sí considero que los profesores de la ECCI deberían involucrarse un poquito más en las actividades de la Escuela, porque aunque hay un grupito de estudiantes que sí están involucrados, pero a veces algunos de los profesores con los que he hablado no se muestran muy involucrados con las actividades de la Escuela, por lo que debería trabajarse un poco más para lograr involucrar a estos profesores y que ellos comprendan la importancia que tienen este tipo de actividades. Porque esto sí puede estar afectando la reputación de la ECCI.

20 ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de la actividad comunicativa que realiza la ECCI? ¿Qué sugerencias ofrecería usted para mejorar la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

Mi opinión sobre la gestión de la actividad comunicativa de la ECCI es muy positiva, porque la ECCI es una de las escuelas que le dan más importancia al tema, estando en constante actualización y tratando de formar vínculos, lo cual es muy importante para uno como empleador porque a veces cuesta lograr comunicarse.

Recuerdo que cuando empecé a trabajar en Avionyx, mis jefes me dijeron vaya al TEC porque con ellos ya tenemos actividades “agendadas” y ya periódicamente establecidas, pero con respecto a la ECCI ellos me decían que la escuela era muy cerrada y que era muy difícil tener un acceso a la UCR y que lo dejaran a uno participar en actividades. Y de hecho, cuando yo intenté en el 2009, hablar con la Directora sí noté que no había tanta comunicación y que era difícil establecer contacto.

21. ¿Qué contenidos, temas y recursos podría ofrecer su empresa para dinamizar y fortalecer la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

Nosotros (Avionyx) podríamos ofrecer información sobre proyectos que se están desarrollando en la compañía, en los que están participando profesionales en el área, con lo que se lograría que los estudiantes conozcan un poco mejor cómo está el mercado, qué están haciendo las empresas y en qué áreas se podrían desempeñar ellos (los estudiantes) cuando ya estén graduados.

Otro contenido que podríamos aportar es la información sobre los eventos que está organizando la compañía y en los que ellos podrían participar.

Análisis FODA

1. Por favor, mencione **dos (2) fortalezas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) La ECCI realiza esfuerzos de integración y divulgación de información para mantener a los estudiantes informados.
- b) Interés de la ECCI en establecer y mantener el contacto entre los estudiantes y las empresas.
- c) La ECCI forma profesionales con un perfil interesante y cotizado dentro del mercado laboral.

2. Por favor, mencione **dos (2) oportunidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Desarrollar la accesibilidad y el interés de establecer vínculos con los distintos sectores y poblaciones cercanas a la ECCI.
- b) La necesidad de las empresas de conocer a la población estudiantil como principales candidatos a ser contratados.

3. Por favor, mencione **dos (2) debilidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Carencia de esfuerzos y actividades suficientes y adecuados para informar e integrar a los egresados de la ECCI.
- b) Falta involucramiento de parte de la población docente en los esfuerzos de comunicación, divulgación y vinculación.

4. Por favor, mencione **dos (2) amenazas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

- a) Falta de interés por parte de las empresas en las actividades y el quehacer de la ECCI.
- b) Desconocimiento de las herramientas de comunicación de las ECCI por parte de las poblaciones de interés.

Anexo 5.5 Sistematización de entrevista realizada a Marcela Solís Castillo

16 de enero 2014

Información del representante (entrevistado) y la empresa

1. **Categoría de entrevista:** Representante del sector empleador
2. **Tipo de empresa:** Empresa privada.
3. **Nombre del entrevistado:** Marcela Solís Castillo
4. **Empresa a la que representa:** Hewlett-Packard Costa Rica
5. **Puesto que desempeña:** University Program Manager
6. **Edad del entrevistado:** 35 años
7. **Tiempo de laborar en esta empresa:** 8 años
8. **Actividad principal de la empresa:** Tecnología y servicios.
9. **¿En cuál de los siguientes sectores se ubica la organización a la que usted representa?**

- () Sector Privado () Institución autónoma o semiautónoma
() Sector Público () Otro. Especifique _____
(X) Organización internacional

10. **¿Cuántos empleados tiene la organización? R/ 6100 empleados aproximadamente ¿Dentro de la empresa se consideran?**

- () Microempresa (X) Empresa grande
() Pequeña empresa () Megaempresa
() Empresa mediana () Otro: _____

Entrevista

11. **¿Cuáles son los medios/herramientas de comunicación de la ECCI que usted conocía antes de esta entrevista? (reguntar acerca de las herramientas que en el entrevistado no mencione)**

- Bueno yo conocía el correo electrónico de la ECCI, además las pizarras informativas (pero la entrevistada cree que las pizarras le pertenecen a la AECCI)
- También conozco el sitio web de la ECCI, pero la plataforma que tenía el sitio no funcionaba muy bien y para ser franca no lo volví a visitar.
- La página de Facebook de la ECCI sí la conocía y en algún momento que teníamos una página, sí la seguía, pero la empresa cambió de modalidad (ahora tienen una página) y ya no puedo seguir la página de la ECCI.

12. **¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCI que usted prefiere y usa con más frecuencia para mantenerse informado sobre el acontecer en la unidad académica?, ¿con qué atributos describiría a este medio?**

Podría decir que el que más me serviría es el sitio web de la ECCI para publicar puestos, pero bueno ese medio tiene los problemas que te mencioné sobre la plataforma. Ahora por mi trabajo el medio que utilizo más frecuentemente es el correo electrónico, pero en el vínculo con la ECCI existen algunas barreras.

13. **¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCI que usted utiliza con menos frecuencia o que más le desagrada?, ¿con qué atributos describiría a este medio?**

Bueno aunque es la herramienta que utilizo con más frecuencia, siento que la herramienta de comunicación de la ECCI que tiene más problemas es el correo electrónico, porque muchas veces intento comunicarme con la Escuela pero no recibo respuesta y quedo como en un limbo. Me imagino que ahora, la falta de respuesta puede deberse al cambio de director, porque con doña Gabriela la comunicación era más fluida y constante.

14. De los contenidos que suele divulgar la ECCI, ¿cuáles le resultan más útiles e interesantes a usted y a su empresa?, ¿considera que la ECCI publica contenidos poco útiles o interesantes? Si fuera así, ¿cuáles y por qué?

A nosotros nos interesan contenidos que nos puedan ser útiles o en los que nosotros podamos aportar algo, por ejemplo: información sobre graduaciones, ferias de empleo, congresos y demás actividades o eventos que la ECCI esté organizando y en que podamos participar. Yo no he tenido contacto tan específico con el contenido que suele divulgar la Escuela con respecto a la oferta educativa y otras actividades, aunque es un área que me interesa reforzar y tener acceso.

Del proceso de acreditación de la ECCI no recibí ni información ni invitación alguna a participar en el proceso. Otras universidades sí nos han contactado para solicitar asesoría o colaboración para el proceso de acreditación de las carreras, pero en el caso de la ECCI eso no fue así y para nosotros sí sería importante que nos puedan considerar para ese tipo de procesos, actividades e informaciones.

15. ¿Qué otros temas considera conveniente que se incluyan en los contenidos divulgados a través de las herramientas de comunicación de la ECCI?

Posibilidades de empleo. Bueno quizá sería interesante que la ECCI informara sobre las oportunidades en las que, nosotros como organización podamos aportar al crecimiento de los estudiantes en mejora de la calidad educativa de la ECCI, aunque la calidad de la ECCI es muy buena, nosotros siempre podemos aportar alianzas que se puedan trabajar.

16. ¿Qué necesidades de información y comunicación específicas del sector empleador debería atender la ECCI con más prioridad?

La ECCI debería informar sobre todas las posibilidades que nosotros tenemos y que podemos ofrecerles a los estudiantes. Por ejemplo, HP tiene una demanda importante en el área técnica y sí me parece importante que los estudiantes puedan enterarse de las oportunidades de carrera que puede dar la empresa como del programa de pasantías que nosotros tenemos y que les permitiría a los estudiantes que están por graduarse ganar experiencia. Además de las oportunidades laborales que podemos ofrecerles a los estudiantes.

17. En términos generales, ¿considera usted que los medios y canales de comunicación con los que cuenta la ECCI están debidamente establecidos y son adecuados para brindar la información que a su empresa le interesa y necesita? ¿Qué mejoras propondría?

La comunicación con la ECCI no es tan frecuente y constante como lo desearía la empresa. No sé si esto se deba al cambio de director en la ECCI, pero de hecho yo siento que la relación con la Escuela es lejana. Por todo esto, no considero que los canales de comunicación con los que cuenta la ECCI me estén sirviendo de mucho ahorita. Y también un poco por la burocracia, no tanto de la Escuela sino de la Universidad en general, a veces no permite que realicen muchas cosas que uno realmente muchas veces quisiera hacer o proponer.

18. ¿Considera que usted está bien informado sobre las actividades y logros de la ECCI?

No. Precisamente por la lejanía que percibo entre la ECCI y nosotros como sector empleador; creo que no me siento bien informada de lo que pasa en la ECCI.

19. A partir de su experiencia, ¿diría usted que la reputación y los comentarios que escucho acerca de la ECCI son generalmente positivos?, ¿qué tipo de comentarios son los que escucha con más frecuencia respecto a la ECCI?

La reputación de la ECCI es superbuena. La Escuela como parte de la Universidad de Costa Rica, que es una de las mejores instituciones del país, así como los graduados que se egresan de la ECCI, son de calidad. De hecho, es por esa buena reputación que la Universidad como tal es considerada como una de las universidades *target* (como tope o referente) y es por eso que HP como empresa se enfoca en ella para atraer talento a la organización. Es una de las cinco principales universidades del país en las que la organización se enfoca para atraer talento, porque ese talento es de calidad; especialmente el talento humano que proviene de la ECCI es de mucha calidad y por eso tenemos muchos estudiantes graduados de la Escuela, que actualmente son parte de un equipo de más de 150 ingenieros. Bueno y ahora, la acreditación de la carrera le da mucho respaldo a la Escuela y a la calidad del graduado.

20. ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de la actividad comunicativa que realiza la ECCI? ¿Qué sugerencias ofrecería usted para mejorar la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

Generar un diálogo más frecuente con empresas como HP. En ese sentido, tal vez sería importante que la ECCI contara con un contacto específico, o crear una oficina específica que se encargue de las actividades de comunicación y divulgación, además del trato con clientes externos como lo somos las empresas.

Otra sugerencia sería realizar ferias de empleo dos veces al año y abrir espacios durante el semestre para que la empresa pueda compartir las oportunidades laborales que tiene con los estudiantes.

21. ¿Qué contenidos, temas y recursos podría ofrecer su empresa para dinamizar y fortalecer la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

HP podría ofrecerle a la ECCI profesionales en las áreas de interés de la Escuela para fortalecer la labor académica que se realiza. Esta colaboración podría brindarse en la organización de talleres, charlas y colaboraciones en los cursos, en los que HP pueda compartir su conocimiento y su experiencia.

Análisis FODA

1. Por favor, mencione **dos (2) fortalezas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) La existencia del correo electrónico y de las listas de distribución que permiten que la ECCI divulgue información entre sus públicos de manera "masiva".

b) Existencia de plataformas electrónicas que facilita la labor divulgativa.

2. Por favor, mencione **dos (2) oportunidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) Ampliar los canales de comunicación que tiene actualmente la ECCI.

b) Disponibilidad e interés de las empresas por vincularse con la ECCI.

3. Por favor, mencione **dos (2) debilidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) Vulnerabilidad e inestabilidad de los canales y medios de comunicación que posee la ECCI que provoca que la comunicación se interrumpa con facilidad.

b) Los tiempos de respuesta de la ECCI ante las solicitudes de sus poblaciones son lentos

4. Por favor, mencione **dos (2) amenazas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) Existencia de mejores herramientas de comunicación en otras escuelas y universidades.

b) La calidad académica ofrecida por otros centros educativos.

Anexo 5.6 Sistematización de entrevista realizada a Wayner Vanegas Aquilino

30 de noviembre 2013

Información del representante (entrevistado) y la empresa.

1. **Categoría de entrevista:** Representante del sector empleador
2. **Tipo de empresa:** Empresa privada.
3. **Nombre del entrevistado:** Wayner Vanegas Aquilino
4. **Empresa a la que representa:** Prosoft (Profesionales en *software*)
5. **Puesto que desempeña:** Director de Proyectos
6. **Edad del entrevistado:** 28 años
7. **Tiempo de laborar en esta empresa:** 7 años
8. **Actividad principal de la empresa:** Desarrollo de *software* financiero
9. **¿En cuál de los siguientes sectores se ubica la organización a la que usted representa?**
 Sector privado
 Sector público
 Organización internacional
 Institución autónoma o semiautónoma
 Otro. Especifique_____

10. ¿Cuántos empleados tiene la organización? R/ 70 empleados ¿Dentro de la empresa se consideran?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Microempresa | <input type="checkbox"/> Empresa grande |
| <input type="checkbox"/> Pequeña empresa | <input type="checkbox"/> Megaempresa |
| <input checked="" type="checkbox"/> Empresa mediana | <input type="checkbox"/> Otro:_____ |

Entrevista

11. ¿Cuáles son los medios/herramientas de comunicación de la ECCI que usted conocía antes de esta entrevista? (repreguntar acerca de las herramientas que en el entrevistado no mencione)

Al ser consultado el entrevistado afirmó no conocer ninguno de los medios de comunicación de la ECCI. Luego afirmó: puede que a la página web de la ECCI haya ingresado en algún momento por ser parte de la UCR, pero no frecuento la página y casi ni recuerdo cómo es. En términos generales, considero que no conozco los medios de la ECCI.

12. ¿Cuándo y por qué motivo ingresó a la página?

Hace algunos años, entré a la página web para buscar alguna información que en estos momentos no recuerdo, pero fue como una vez en la vida.

13. ¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCI que usted prefiere y usa con más frecuencia para mantenerse informado sobre el acontecer en la unidad académica?, ¿con qué atributos describiría a este medio?

No se le formuló esta pregunta debido a que el entrevistado afirmó no conocer los medios de comunicación de la ECCI.

14. ¿Cuál es el medio o herramienta de comunicación de la ECCI que usted utiliza con menos frecuencia o que más le desagrada?, ¿con qué atributos describiría a este medio?R/ No se le formuló esta pregunta debido a que el entrevistado afirmó no conocer los medios de comunicación de la ECCI.

15. De los contenidos que suele divulgar la ECCI, ¿cuáles le resultan más útiles e interesantes a usted y a su empresa?, ¿considera que la ECCI publica contenidos poco útiles o interesantes? Si fuera así, ¿cuáles y por qué?

¿Tiene alguna noción del tipo de contenidos que publica la ECCI?

No. En realidad conocemos a la ECCI porque el año anterior (2012) asistimos a la Feria de Empleo que organizó la Escuela. Nos enteramos de la actividad porque la persona encargada de la comunicación de la ECCI me contactó y, bueno, nosotros asistimos y tuvimos un stand en la Feria.

16. ¿Qué otros temas considera conveniente que se incluyan en los contenidos divulgados a través de las herramientas de comunicación de la ECCI?

A Prosoft le interesa mantenerse informado acerca de las actividades que organiza la ECCI, por eso nos interesa:

- Participar en conferencia o talleres (para hablar de la compañía y de que se está haciendo a nivel nacional e internacional).
- Participar en la Feria de Empleo y en la bolsa de empleo de la ECCI.
- Participar en la Feria de Proyectos (quizá no al 100% pero sí participar).

17. ¿Qué necesidades de información y comunicación específicas del sector empleador debería atender la ECCI con más prioridad?

Nosotros tenemos la necesidad constante de contratar, porque somos una empresa que, en los últimos tres años, hemos pasado de 20 a 70 empleados; entonces sí nos interesa darnos a conocer entre los futuros profesionales.

18. En términos generales, ¿considera usted que los medios y canales de comunicación con los que cuenta la ECCI están debidamente establecidos y son adecuados para brindar la información que a su empresa le interesa y necesita? ¿Qué mejoras propondría?

No se le formuló esta pregunta debido a que el entrevistado afirmó no conocer los medios de comunicación de la ECCI.

19. ¿Considera que usted está bien informado sobre las actividades y logros de la ECCI?

Realmente no. Nosotros casi no conocemos a la ECCI.

¿Sabe si la ECCI contactó a Prosoft para el proceso de acreditación?

No, definitivamente no estuvimos al tanto del proceso de acreditación de la ECCI.

20. A partir de su experiencia, ¿diría usted que la reputación y los comentarios que escucho acerca de la ECCI son generalmente positivos?, ¿qué tipo de comentarios son los que escucha con más frecuencia respecto a la ECCI?

Bueno, la ECCI siempre ha mantenido buena reputación y dentro de la empresa realmente se aprecia mucho el tener a egresados de la ECCI y de la UCR. Incluso, en estos momentos dentro de la compañía tenemos varios compañeros que son de la UCR.

21. ¿Qué hace atractivos a la ECCI y sus estudiantes para la empresa?

Hemos notado que los egresados de la Escuela siempre la lógica de programación la tienen muy bien desarrollada, lo cual dentro de nuestra empresa y en este sector en particular, es indispensable. Además, los profesionales formados por la ECCI tienen buenas características para investigar.

22. ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de la actividad comunicativa que realiza la ECCI? ¿Qué sugerencias ofrecería usted para mejorar la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

Bueno, partiendo de la experiencia que vivimos al participar en la Feria de Empleo 2012, la experiencia fue agradable. Sí notamos que, al menos en esa ocasión, hubo poco público, porque nosotros esperábamos que hubiera mayor cantidad de estudiantes, pero fueron relativamente pocos.

Pero, bueno, esa ha sido la experiencia, porque con otras universidades acercamientos similares no hemos tenido.

23. ¿Qué contenidos, temas y recursos podría ofrecer su empresa para dinamizar y fortalecer la actividad de comunicación y divulgación de la ECCI?

Bueno creo que sí sería conveniente mantener una buena comunicación para mantenernos al tanto de las futuras ferias de empleo, porque al menos en la Feria de Empleo del 2012, nosotros sí terminamos contratando varios compañeros egresados de la UCR.

Prosoft brinda el espacio para que los estudiantes de computación hagan prácticas profesionales, y la mayoría de los compañeros que entran a Prosoft para hacer práctica profesional, al final se quedan trabajando para Prosoft.

Prosoft podría brindar información para hacer publicaciones sobre temas relacionados a lo que hacemos para que los estudiantes nos conozcan mejor. Por ejemplo, nosotros como empresa hemos logrado mucha penetración dentro del sector financiero, con clientes como bancos privados y públicos e instituciones de gobierno, generando *software* para realizar trámites de pagos. Todos los pagos y cobros que se realizan por medio de SINPE, pasan por programas diseñados por Prosoft. Este tipo de desarrollos, para mí como informático me resultan muy interesantes y puede que a los estudiantes de la ECCI también.

Recientemente, hemos trabajado en un *core* cooperativo, el cual es el único en el mercado que está hecho mediante un ambiente web y nosotros estaríamos en total disposición de brindar la información necesaria para exponer y compartir estos contenidos con los estudiantes de la ECCI, especialmente porque estos productos se han creado gracia a talento tico, abriendo interesantes espacios para innovar.

Aunque Prosoft no cuenta con ningún programa para acercarse a instituciones como la ECCI, nos suena muy interesante la idea de poder ir a ofrecer talleres o conferencias sobre lo que se hace en la empresa.

Análisis FODA

1. Por favor, mencione **dos (2) fortalezas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) La Feria de Empleo de la ECCI es una excelente idea y una fortaleza que nos permite vincularnos a nosotros con la Escuela y nos permite obtener buenos resultados.

b) La calidad de los estudiantes y egresados de la ECCI.

2. Por favor, mencione **dos (2) oportunidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

*NO aportó ninguna

3. Por favor, mencione **dos (2) debilidades** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) Altas expectativas salariales que no concuerdan con el nivel de conocimiento que poseen los egresados recién graduados de la ECCI.

4. Por favor, mencione **dos (2) amenazas** de la actividad de comunicación y divulgación desarrollada por la ECCI.

a) La competencia con otras universidades que puedan eventualmente ganar espacio dentro del mercado laboral a los estudiantes de la ECCI.

b) Desconocimiento de los medios de comunicación de la ECCI por parte del sector empleador.